

Ηλεκτρονικές πηγές πληροφόρησης και βιβλιοθήκες: εκπαίδευση και αξιολόγηση

Ανδρέας Κ. Ανδρέου

andlib@ucy.ac.cy

Βιβλιοθηκονόμος, Πανεπιστήμιο Κύπρου

**(Αφιερωμένο στον κ. Γιώργο Μ. Κακούρη ο οποίος μου δίδαξε τις «Αρχές Βιβλιοθηκονομίας», ΤΕΙ Θεσσαλονίκης, 1991-1992)*

Εισαγωγή

Οι εξελίξεις στον τομέα της νέας τεχνολογίας δεν θα μπορούσαν να αφήσουν ανεπηρέαστες τις βιβλιοθήκες και γενικότερα τα κέντρα πληροφόρησης σε όλο τον κόσμο. Στην εποχή της πληροφόρησης που ζούμε, οι βιβλιοθήκες έχουν μετεξελιχθεί σε οργανισμούς ανάκτησης, οργάνωσης και διάθεσης παντός είδους πληροφοριών, τόσο σε παραδοσιακή, αλλά κυρίως σε ηλεκτρονική μορφή. Η σημαντικότερη ίσως αλλαγή που έγινε στις βιβλιοθήκες είναι η εισαγωγή των ηλεκτρονικών πηγών πληροφόρησης σε αυτές και η ανάπτυξη των ηλεκτρονικών τους υπηρεσιών.

Ηλεκτρονικές ονομάζουμε τις πηγές που παρέχουν πληροφόρηση σε ηλεκτρονική ή / και ψηφιακή μορφή, και οι οποίες μπορούν να ανακτηθούν μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή (H/Y).

Κάθε σύγχρονη βιβλιοθήκη έχει σαν στόχο τη διασφάλιση πρόσβασης των χρηστών της στις απαραίτητες για αυτούς πληροφορίες. Οι χρήστες πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να χρησιμοποιούν τη βιβλιοθήκη προκειμένου να έχουν πρόσβαση στον διαρκώς αυξανόμενο όγκο ηλεκτρονικών (και όχι μόνο) πληροφοριών.

Οι ηλεκτρονικές πηγές έγιναν πλέον απαραίτητες στους χρήστες και οι βιβλιοθήκες προσπαθώντας να ανταπεξέλθουν στις νέες απαιτήσεις των χρηστών τους μετεξελίχθηκαν σε ηλεκτρονικές βιβλιοθήκες.

“Η φράση ηλεκτρονική βιβλιοθήκη όπως και μερικές άλλες [φράσεις] όπως ψηφιακή βιβλιοθήκη, νοητή βιβλιοθήκη, δικτυωμένη βιβλιοθήκη, βιβλιοθήκη χωρίς όρια και μερικές φορές υβριδική βιβλιοθήκη, χρησιμοποιούνται συχνά για να περιγράψουν την εξέλιξη της τεχνολογίας στον τομέα της πληροφόρησης και της επικοινωνίας στις βιβλιοθήκες” (Tedd, 1999)

Παρόλα αυτά, οι ηλεκτρονικές πηγές πληροφόρησης δεν μπορούν να αξιοποιηθούν στο μέγιστο δυνατό βαθμό χωρίς την απαραίτητη εκπαίδευση και καθοδήγηση από τη βιβλιοθήκη ή τον οργανισμό που τις παρέχει.

Η αξιολόγηση τόσο της χρήσης (ποιοτικής και ποσοτικής) των ηλεκτρονικών πηγών πληροφόρησης, όσο και της εκπαίδευσης που παρέχεται για την ορθή χρήση των πηγών αυτών, είναι επίσης πολύ σημαντική. Η αξιολόγηση μπορεί να βοηθήσει τη βιβλιοθήκη να εντοπίσει τις πραγματικές εκπαιδευτικές ανάγκες των χρηστών της, να εντοπίσει τυχών αδυναμίες και να βελτιώσει τις υπηρεσίες της.

Εκπαίδευση των χρηστών

Όλοι οι άνθρωποι στη καθημερινή τους ζωή και εργασία και πολύ περισσότερο οι φοιτητές και οι ερευνητές, έχουν την ανάγκη εντοπισμού κάποιων πληροφοριών.

Χρησιμοποιώντας κάποιος τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των βιβλιοθηκών, μπορεί πολύ εύκολα και γρήγορα να έχει πρόσβαση σε πολλές και σημαντικές για αυτόν

πληροφορίες, αρκεί να γνωρίζει πώς να χειριστεί σωστά τις ηλεκτρονικές πηγές. Για να γίνει αυτό, πρέπει οι χρήστες να τύχουν μιας βασικής εκπαίδευσης και θα πρέπει να έχουν (τουλάχιστο αρχικά) την υποστήριξη από κάποιον βιβλιοθηκονόμο.

Οι χρήστες δεν θα πρέπει να υποτιμούν τις ικανότητες που χρειάζεται κάποιος για να χρησιμοποιήσει τις πηγές αυτές.

“Οι δεξιότητες που απαιτούνται για να χρησιμοποιήσεις με τον μέγιστο δυνατό αποτελεσματικό τρόπο τις ηλεκτρονικές πηγές, είναι πολύ περισσότερες από αυτές που απαιτούνται για τις έντυπες πηγές. Αυτές οι δεξιότητες περιλαμβάνουν γνώση της δομής της βάσης δεδομένων και των οδηγιών που πρέπει να δοθούν στον Η/Υ από τον ερευνητή, όπως και κατανόηση των τρόπων που οι οδηγίες αυτές συνδέονται μεταξύ τους” (Ray, 1998).

Πολλές φορές οι χρήστες δεν γνωρίζουν τι ακριβώς μια ηλεκτρονική πηγή μπορεί να τους προσφέρει, πώς μπορεί να τους βοηθήσει στην έρευνα τους ή δεν γνωρίζουν με ποιο τρόπο μπορούν να έχουν πρόσβαση σε αυτή την πηγή και πώς να την χρησιμοποιήσουν.

“Παρόλο που εμείς ως βιβλιοθηκονόμοι μπορούμε να κατανοήσουμε γιατί η εκπαίδευση χρηστών είναι απαραίτητη, δυσκολευόμαστε πολλές φορές να πείσουμε για αυτό τους άλλους. Πρώτα, πρέπει να αλλάξουμε τη λανθασμένη άποψη που έχουν πολλοί χρήστες ότι, ή γνώση κάποιου να χρησιμοποιεί ένα Η/Υ, είναι αρκετή για να βρει μια πληροφορία σε μια ηλεκτρονική βάση. Οι δεξιότητες στη χρήση Η/Υ, είναι μόνο μια από τις πολλές δεξιότητες που χρειάζεται κάποιος για να βρει και να ανακτήσει μια πληροφορία. Μετά, πρέπει να τονίσουμε την σημαντικότητα της αξιολόγησης των ανακτημένων πληροφοριών, και όχι μόνο τον τρόπο χρήσης των ευρετηρίων, των online καταλόγων, ή των άλλων βάσεων δεδομένων” (Young, 1999).

Οι βιβλιοθήκες, στην προσπάθειά τους να συμβαδίσουν με την νέα τεχνολογία και προκειμένου να βοηθήσουν τους χρήστες τους να έχουν πρόσβαση στις περισσότερες δυνατές πληροφορίες, παρέχουν νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες οι οποίες γίνονται ολοένα και πιο πολύπλοκες. Είναι εύθιγη της κάθε βιβλιοθήκης να ενημερώσει τους χρήστες της για το ποιες ηλεκτρονικές πηγές διαθέτει και να τους δώσει τις βασικές οδηγίες για το πώς θα τις χρησιμοποιήσουν. Οι ερευνητές που δεν γνωρίζουν την χρήση των ηλεκτρονικών πηγών, έχουν σοβαρό μειονέκτημα έναντι των υπολοίπων.

Η εκπαίδευση στη σωστή χρήση των ηλεκτρονικών πηγών και η ικανότητα της αποτελεσματικής αναζήτησης έχει γίνει αναγκαία στη κοινωνία της πληροφόρησης που ζούμε.

Οι βιβλιοθήκες έχουν πολύ σημαντικό ρόλο να διαδραματίσουν στην εκπαίδευση των πολιτών για την σωστή ανάκτηση και αξιοποίηση των πληροφοριών.

“Διδάσκοντας τους χρήστες πώς να χρησιμοποιούν σωστά τις ηλεκτρονικές πηγές της βιβλιοθήκης, τους βοηθούμε σημαντικά σε όλες τις έρευνες που θα κάνουν γενικότερα στη ζωή τους” (LaGuardia, 1996).

Στόχοι της εκπαίδευσης

Κάθε βιβλιοθήκη πρέπει να είναι υπεύθυνη για την εκπαίδευση των χρηστών της σχετικά με την ορθή χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχει. Στόχοι της βιβλιοθήκης κατά την εκπαίδευση πρέπει να είναι:

- i) Να ενημερώσει τους χρήστες της για την ύπαρξη των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχει. Το πρώτο βήμα κατά την εκπαίδευση, θα πρέπει να είναι η γνωστοποίηση προς τους χρήστες για το ποιες ηλεκτρονικές πηγές πληροφόρησης διαθέτει η βιβλιοθήκη, ποιοι δικαιούνται να έχουν

πρόσβαση σε αυτές, από ποιο χώρο μπορεί να γίνει αυτό και με ποιο τρόπο.

- ii) Να εξηγήσει στους χρήστες τι θα πρέπει να προσδοκούν από την κάθε βάση δεδομένων και με ποιο τρόπο αυτή θα μπορέσει αυτή να τους βοηθήσει. Είναι πολύ σημαντικό οι χρήστες να επιλέγουν την καταλληλότερη πηγή κάθε φορά, ανάλογα με τις πληροφορίες που θέλουν να ανακτήσουν. *“Οι χρήστες που χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για έρευνα συνήθως πηγαίνουν κατευθείαν στις μεγαλύτερες (και γνωστότερες) μηχανές αναζήτησης. Αυτό είναι πολύ κακό διότι υπάρχουν σημαντικές διαφορές ανάμεσα στα διάφορα εργαλεία έρευνας τόσο στην πληρότητα όσο και στην ποιότητα των πληροφοριών που δίνουν”* (Kuntz, 2001). *“Οι χρήστες του διαδικτύου μπορούν να ανακτήσουν πληθώρα πληροφοριών και στατιστικών, αλλά αρκετές από αυτές τις πληροφορίες, θα μπορούσαν πολύ συχνά να τις βρουν με λιγότερη προσπάθεια και κόπο από άλλες πηγές στη βιβλιοθήκη”* (Caragata, 1994).
- iii) Να δώσει στους χρήστες τα απαραίτητα εφόδια έτσι ούτως ώστε να μπορούν να χρησιμοποιήσουν τις βάσεις αυτές αποτελεσματικά. Δεν είναι αρκετό να δείξει κάποιος στον χρήστη πως να ενεργοποιεί τον Η/Υ και πως να έχει πρόσβαση στη βάση δεδομένων. Θα πρέπει να τον διδάξει τις διάφορες τεχνικές και στρατηγικές αναζήτησης που θα τον βοηθήσουν να ανακτήσει τις επιδιωκόμενες πληροφορίες. Αποτελεσματική χρήση των ηλεκτρονικών πηγών μπορούμε να πούμε ότι έγινε όταν ο χρήστης καταφέρει να βρει αυτό που πραγματικά ψάχνει, σύντομα, με τη λιγότερη δυνατή προσπάθεια και όταν καταφέρει να το ανακτήσει στη μορφή που αυτός επιθυμεί.
- iv) Να εκπαιδεύσει τους χρήστες με τέτοιο τρόπο ώστε να έχουν την ικανότητα να κατανοήσουν και να αξιολογήσουν τις πληροφορίες που κατάφεραν να ανακτήσουν. Είναι πολύ σημαντικό για κάποιο χρήστη να μπορεί να ξεχωρίσει ανάμεσα στη πληθώρα πληροφοριών που, ίσως, κατάφερε να εντοπίσει, τι είναι πραγματικά χρήσιμο για αυτόν. Οι ερευνητές συχνά πρέπει να προσπεράσουν πολλά «πληροφοριακά σκουπίδια» μέχρι να καταφέρουν να εντοπίσουν τις πληροφορίες που πραγματικά χρειάζονται.

Εκπαιδευτικές μέθοδοι

Οι περισσότερες βιβλιοθήκες διοργανώνουν εκπαιδευτικά προγράμματα για τους χρήστες τους. Τα προγράμματα αυτά αρχίζουν συνήθως με γενικές ξεναγήσεις στο χώρο των βιβλιοθηκών όπου οι χρήστες μπορούν να πάρουν μια ολοκληρωμένη ιδέα για την βιβλιοθήκη και τις υπηρεσίες που αυτή προσφέρει.

Πιο εξειδικευμένα μαθήματα γίνονται συνήθως για να δείξουν στους χρήστες την χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της βιβλιοθήκης.

Οι κυριότερες μέθοδοι εκπαίδευσης που ακολουθούν οι βιβλιοθήκες είναι οι πιο κάτω:

- Έντυποι οδηγοί. Αυτή είναι μια πολύ συνηθισμένη μέθοδος εκπαίδευσης ανάμεσα στις βιβλιοθήκες. Οι βιβλιοθήκες που έχουν πολύ μεγάλο αριθμό

χρηστών είναι πολύ δύσκολο να περάσουν από εκπαίδευση μπροστά σε Η/Υ όλους τους χρήστες. Με τον έντυπο οδηγό η βιβλιοθήκη μπορεί να πληροφορήσει μαζικά όλους τους χρήστες για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που προσφέρει. Συνήθως οι βιβλιοθήκες δίνουν αυτούς τους οδηγούς κατά την εγγραφή των μελών στις βιβλιοθήκες και σε αυτούς περιλαμβάνονται πληροφορίες για τις ηλεκτρονικές πηγές που προσφέρει η βιβλιοθήκη καθώς και οδηγίες για τη χρήση τους. Οι οδηγοί σε έντυπη μορφή μπορούν εύκολα να ενημερώνονται συμπεριλαμβάνοντας τυχόν νέες υπηρεσίες και συνήθως είναι διαθέσιμοι σε ευδιάκριτους χώρους μέσα στη βιβλιοθήκη. Οι βιβλιοθήκες θα πρέπει μέσα από τους έντυπους οδηγούς τους να γνωστοποιούν και να προωθούν τις ηλεκτρονικές πηγές πληροφόρησης που διαθέτουν, ειδικά τις λιγότερο δημοφιλείς. Αν ο έντυπος οδηγός είναι προσεγμένος και καλόγουστος, τόσο στην εμφάνιση όσο και στο περιεχόμενο του, τότε θα αποτελεί πραγματική διαφήμιση για τη βιβλιοθήκη και τις υπηρεσίες της.

- Προσωπική εκπαίδευση (one-to-one instruction). Αυτή η μέθοδος είναι γνωστή στους περισσότερους βιβλιοθηκονόμους και σε πολλούς χρήστες. Τις περισσότερες φορές υπάρχει κάποιος διαθέσιμος βιβλιοθηκονόμος έτοιμος να δώσει βοήθεια και καθοδήγηση σε όποιο χρήστη την ζητήσει. Αυτός είναι ίσως ο καλύτερος τρόπος για να δείξει ο βιβλιοθηκονόμος στον χρήστη τη χρήση των ηλεκτρονικών πηγών πληροφόρησης, αφού υπάρχει αμεσότητα και γίνεται την στιγμή που ο χρήστης πραγματικά ενδιαφέρεται να μάθει. Όμως αυτή η μέθοδος απαιτεί πάρα πολύ χρόνο εκ μέρους του βιβλιοθηκονόμου – εκπαιδευτή και είναι αδύνατο αυτό να γίνει με όλους τους χρήστες. Είναι πολύ καλή μέθοδος όταν εφαρμόζεται σε ειδικές περιπτώσεις και είναι πολύ αποτελεσματική στο να λύνει συγκεκριμένα προβλήματα και στο να δίνει εξειδικευμένες απαντήσεις την ώρα που οι χρήστες χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική πηγή.
- Διαλέξεις και σεμινάρια. *“Η διάλεξη είναι ο πιο παραδοσιακός τρόπος παρουσίασης, είναι δημοφιλής και είναι ένας καλός τρόπος μεταφοράς γνώσης στους χρήστες”* (Roberts, 1989). Οι διδασκαλίες και τα σεμινάρια, είναι επίσης δημοφιλείς εκπαιδευτικές μέθοδοι ειδικά αν είναι εμπλουτισμένα με οπτικοακουστικά μέσα (βιντεοκασέτες, slides, παρουσίαση σε PowerPoint, κλπ.) σε συνδυασμό με on-line παρουσίαση των ηλεκτρονικών πηγών πληροφόρησης. Πολύ χρήσιμο θα είναι αν η διάλεξη ή το μάθημα συνδυαστεί με πρακτική εξάσκηση των εκπαιδευομένων σε Η/Υ. Τα μαθήματα αυτά θα πρέπει να είναι πολύ καλά οργανωμένα και να προσφέρονται σε ομάδες χρηστών που έχουν τα ίδια ενδιαφέροντα όταν αυτό είναι εφικτό. Αυτού του είδους η εκπαίδευση προϋποθέτει ειδικούς βιβλιοθηκονόμους με εκπαιδευτικές και επικοινωνιακές ικανότητες. Πρόβλημα ίσως παρουσιαστεί αν οι ομάδες εκπαιδευομένων είναι πολυπληθείς σε κάθε τάξη. Πολλές βιβλιοθήκες προσφέρουν αυτά τα μαθήματα προαιρετικά, έτσι δεν τα παρακολουθούν όλοι οι χρήστες αλλά μόνο αυτοί που πραγματικά ενδιαφέρονται. Πρέπει όμως, οι βιβλιοθήκες να δίνουν κίνητρα στους χρήστες τους για να συμμετέχουν σε αυτά τα μαθήματα. Μερικές βιβλιοθήκες έχουν ως πολιτική τους να εκδίδουν κάρτες στα μέλη τους (δίνοντας τους με αυτό τον τρόπο το δικαίωμα να χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες τους) μόνο αφού περάσουν από κάποια μαθήματα ή διαλέξεις, ενώ σε κάποια πανεπιστήμια,

αυτού του είδους τα σεμινάρια αποτελούν μέρος των μαθημάτων των φοιτητών.

- Online οδηγίες. Πολλές ηλεκτρονικές πηγές (π.χ. οι περισσότεροι ηλεκτρονικοί κατάλογοι και οι περισσότερες online βάσεις δεδομένων) παρέχουν στους χρήστες τους οδηγίες και βοήθεια. Επιπρόσθετα, κάποιες βιβλιοθήκες παρέχουν online οδηγίες και υποστήριξη των χρηστών μέσω ειδικών ιστοσελίδων στο διαδίκτυο απαντώντας άμεσα σε ερωτήσεις και απορίες. Πρόσφατα έχουν εμφανιστεί στο διαδίκτυο ιστοσελίδες που έχουν σαν στόχο να προσφέρουν την βοήθεια τους σε χρήστες που ερευνούν ηλεκτρονικές πηγές και ειδικά το διαδίκτυο. Παράδειγμα μιας τέτοιας ιστοσελίδας είναι η “The Cyberlibrarians’ Rest Stop”. Η σελίδα αυτή “*περιέχει χρήσιμα εργαλεία για έρευνα στο διαδίκτυο, έρευνα σε συλλογές νοητών βιβλιοθηκών, μεθοδολογία της ερευνάς σε περιβάλλον Web και μια συλλογή ενημερωμένη με τις τρέχουσες πηγές που υπάρχουν και λειτουργούν στο Web*” (<http://www.angelfire.com/in/virtuallibrarian>, 2004).

Όλες οι πιο πάνω εκπαιδευτικές μέθοδοι έχουν τα προτερήματα αλλά και τα μειονεκτήματα τους. Μια επιτυχημένη εκπαίδευση συνήθως περιλαμβάνει ένα συνδυασμό των πιο πάνω μεθόδων (έντυπους οδηγούς, διαλέξεις και μαθήματα, προσωπική εκπαίδευση, και online βοήθεια). Κάθε βιβλιοθήκη θα πρέπει να σχεδιάζει τα εκπαιδευτικά της προγράμματα ανάλογα με τις δυνατότητες και το μέγεθος της, αλλά και βάση των πραγματικών εκπαιδευτικών αναγκών των χρηστών. Οι ανάγκες των χρηστών σε θέματα εκπαίδευσης μπορούν να εξακριβωθούν μετά από αξιολόγηση τόσο της χρήσης των ηλεκτρονικών πηγών όσο και της παρεχόμενης εκπαίδευσης.

Υπάρχουν μερικές ομάδες χρηστών με ειδικές εκπαιδευτικές ανάγκες οι οποίοι χρήζουν ειδικής μεταχείρισης από τις βιβλιοθήκες. Άτομα με ειδικές ανάγκες και αναπηρίες, όπως για παράδειγμα οι τυφλοί, πρέπει να αντιμετωπίζονται με ξεχωριστό τρόπο και να σχεδιάζονται ειδικά μαθήματα εκπαίδευσης για αυτούς. Οι εξ αποστάσεως φοιτητές είναι μια ακόμα ομάδα χρηστών οι οποίοι λόγω ακριβώς της απόστασης που τους χωρίζει από το πανεπιστήμιο και την βιβλιοθήκη έχουν ίσως περισσότερη ανάγκη τις ηλεκτρονικές πηγές πληροφόρησης και χρειάζονται και αυτοί ειδική αντιμετώπιση.

Παρατηρήσεις και εισηγήσεις από βιβλιοθηκονόμους σχετικά με την εκπαίδευση.

Πιο κάτω παραθέτονται συνοπτικά μερικές ενδιαφέρουσες παρατηρήσεις και εισηγήσεις που έκαναν βιβλιοθηκονόμοι με εμπειρία στην εκπαίδευση χρηστών. (Ανδρέου, 2001)

- ✓ Το επίπεδο της εκπαίδευσης και οι σκοποί του κάθε μαθήματος πρέπει να καθορίζονται από τον εκάστοτε εκπαιδευτή βιβλιοθηκονόμο ανάλογα με το επίπεδο των εκπαιδευμένων και τις ανάγκες τους.
- ✓ Τα καθορισμένα μαθήματα πρέπει να έχουν την κατάλληλη ισορροπία ανάμεσα στη διδασκαλία, την πρακτική εξάσκηση, την επίλυση αποριών, την συζήτηση, κλπ.

- ✓ Κατά την εκπαίδευση θα πρέπει να χρησιμοποιούνται τα καταλληλότερα κάθε φορά εκπαιδευτικά εργαλεία και βοηθήματα (διαφάνειες, ζωντανές επιδείξεις, προεπιλεγμένες ασκήσεις, παρουσιάσεις PowerPoint, βίντεο, καθοδήγηση μέσω του Η/Υ, κλπ.).
- ✓ Τα μαθήματα θα πρέπει να ετοιμάζονται και να προγραμματίζονται έγκαιρα. Στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες, η εκπαίδευση αυτή, καλό θα ήταν να γίνεται μέρος του ωρολογίου προγράμματος και της διδακτέας ύλης των φοιτητών.
- ✓ Κατά την διάρκεια της εκπαίδευσης πρέπει να βεβαιώνεται ότι οι εκπαιδευόμενοι έφτασαν σε κάποιο επίπεδο το οποίο τους επιτρέπει την ικανοποιητική χρήση των ηλεκτρονικών πηγών πληροφόρησης της βιβλιοθήκης.
- ✓ Πρέπει να δίνεται έμφαση στην πρακτική εξάσκηση των χρηστών. Η εκπαίδευση πρέπει να περιλαμβάνει ασκήσεις με θέματα του ενδιαφέροντος τους.
- ✓ Η ανατροφοδότηση και η ανασκόπηση πρέπει να είναι μέρος της εκπαιδευτικής διαδικασίας.
- ✓ Πρέπει να ετοιμάζεται συνοδευτικό υλικό, έντυπο ή / και ηλεκτρονικό και να δίνεται στους εκπαιδευόμενους κατά τη διάρκεια των μαθημάτων.
- ✓ Η παρότρυνση των χρηστών της βιβλιοθήκης να παρακολουθήσουν αυτού του είδους την εκπαίδευση είναι πολύ σημαντική. Θα πρέπει με κάποιο τρόπο η βιβλιοθήκη να καταφέρει να επικοινωνήσει με τους χρήστες της και να τους πείσει για την σημαντικότητα αυτών των μαθημάτων και για το πόσο μπορούν να βοηθηθούν από αυτά. Στις πανεπιστημιακές βιβλιοθήκες το ακαδημαϊκό προσωπικό μπορεί να διαδραματίσει πολύ σημαντικό ρόλο παροτρύνοντας τους φοιτητές και εξηγώντας τους πόσο σημαντική θα είναι για τις σπουδές τους η σωστή χρήση των ηλεκτρονικών βάσεων δεδομένων. Θα πρέπει φυσικά και το ακαδημαϊκό προσωπικό να έχει προηγουμένως και το ίδιο πειστεί τόσο για τη σπουδαιότητα των ηλεκτρονικών βάσεων, όσο και για το επίπεδο της εκπαίδευσης που προσφέρει η βιβλιοθήκη. Υπάρχουν παραδείγματα καθηγητών που συνοδεύουν οι ίδιοι τους φοιτητές τους σε τέτοιου είδους σεμινάρια εντάσσοντας τα μάλιστα στο πλαίσιο του μαθήματος τους.

Ο ρόλος του βιβλιοθηκονόμου

Η ραγδαία εξέλιξη της τεχνολογίας και η αύξηση στη διακίνηση των ηλεκτρονικών πληροφοριών στις βιβλιοθήκες, άλλαξε όπως ήταν φυσικό, τον παραδοσιακό ρόλο των βιβλιοθηκονόμων, οι οποίοι μετεξελίχθηκαν από φύλακες της πληροφορίας, σε ειδικούς σε θέματα έρευνας και αναζήτησης πληροφοριών. Βλέπουμε πολλούς από αυτούς να ασχολούνται, πέρα από τις παραδοσιακές βιβλιοθηκονομικές εργασίες (καταλογογράφηση, εξυπηρέτηση χρηστών, κλπ.) με την διαχείριση συστημάτων, τον σχεδιασμό ιστοσελίδων, την εκπαίδευση χρηστών, την βιβλιογραφική υποστήριξη, την έρευνα σε βάσεις δεδομένων και το διαδίκτυο, κλπ. Με τη καθημερινή χρήση της νέας τεχνολογίας και του διαδικτύου, οι βιβλιοθηκονόμοι εξειδικεύτηκαν και έγιναν επαγγελματίες σε θέματα πληροφόρησης. Αυτοί είναι υπεύθυνοι να οργανώνουν, να αναλύουν και να αξιολογούν τις πληροφορίες που βρίσκονται σε βάσεις διάφορων ειδών.

“Παραδοσιακά, οι υπηρεσίες πληροφόρησης των βιβλιοθηκών, εστιάζονταν στο να βοηθούν τους χρήστες να εντοπίσουν το υλικό που βρισκόταν πάνω στα ράφια και μέσα

στο κτίριο της βιβλιοθήκης. Με την εμφάνιση της ηλεκτρονικής βιβλιοθήκης, οι βιβλιοθηκονόμοι πρέπει όχι μόνο να εκπαιδεύουν τους χρήστες για τις πηγές πληροφόρησης που βρίσκονται μέσα στη βιβλιοθήκη, αλλά να υποδεικνύουν ταυτόχρονα την ύπαρξη άλλων πηγών πληροφόρησης καθώς και τον τρόπο πρόσβασης σε αυτές. Πρέπει να κάνουν γνωστούς στους χρήστες, άλλους τοπικούς, εθνικούς και διεθνείς καταλόγους και παντός είδους ηλεκτρονικές βάσεις πληροφόρησης βοηθώντας τους έτσι να έχουν πρόσβαση στη μέγιστη δυνατή πληροφόρηση” (Rapple, 1997).

Το προσωπικό της βιβλιοθήκης είναι υπεύθυνο για την διαχείριση των ηλεκτρονικών πηγών αλλά και για την υποστήριξη και εκπαίδευση των χρηστών. Για να μπορούν να κάνουν σωστά τη δουλειά τους οι βιβλιοθηκονόμοι θα πρέπει να έχουν την κατάλληλη γνώση και εμπειρία. Συνεχή εκπαίδευση χρειάζονται εκτός από τους χρήστες, και οι ίδιοι οι βιβλιοθηκονόμοι οι οποίοι θα πρέπει να προσπαθούν να ασχολούνται συστηματικά με τις ηλεκτρονικές πηγές πληροφόρησης που διαθέτει η βιβλιοθήκη και ειδικά τις νέες. Είναι σημαντικό το προσωπικό της κάθε βιβλιοθήκης να αναπτύξει μια νοοτροπία στην οποία θα επιζητεί την συνεχή μάθηση και να προσπαθεί να προσαρμοστεί στις ραγδαίες αλλαγές που επιδέχεται το περιβάλλον στο οποίο εργάζεται. Κάθε βιβλιοθηκονόμος που θέλει να είναι καλός και αποτελεσματικός στα καθήκοντα του θα πρέπει να ενημερώνεται συνεχώς, να είναι σε συνεχή επαφή με τη νέα τεχνολογία και να παρακολουθεί τις συνεχιζόμενες εξελίξεις στο τομέα της βιβλιοθηκονομίας. Η συνεχής εκπαίδευση και επιμόρφωση με σεμινάρια, συμμετοχή σε συνέδρια και η μελέτη των νέων δεδομένων είναι απαραίτητη για κάθε βιβλιοθηκονόμο που θέλει να είναι σωστός επαγγελματίας.

Αξιολόγηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και της εκπαίδευσης

Η νέα τεχνολογία αναπτύσσεται καθημερινά και επηρεάζει τόσο την ανάπτυξη των ηλεκτρονικών βάσεων πληροφόρησης, όσο και τις εκπαιδευτικές ανάγκες των χρηστών των βιβλιοθηκών. Κάθε βιβλιοθήκη θα πρέπει να κάνει μια έρευνα για να ανακαλύψει πόσο εποικοδομητικά χρησιμοποιούνται οι βάσεις αυτές και να προσδιορίσει τις πραγματικές εκπαιδευτικές ανάγκες των χρηστών της. Αξιολόγηση θα πρέπει επίσης να γίνεται και στις οδηγίες (έντυπες, ηλεκτρονικές ή προφορικές) που δίνονται στους χρήστες για να διαπιστωθούν τυχόν αδυναμίες και κενά.

Είναι πολύ σημαντικό για τη βιβλιοθήκη να καταφέρει να δει την όλη κατάσταση πρώτα από τη σκοπιά του χρήστη και μετά από αυτήν του ειδικού. *“Οι απόψεις των χρηστών πρέπει να αποτελούν σημαντικό στοιχείο ανάλυσης για να εξακριβωθεί η αποτελεσματικότητα των πηγών, καθώς και οι διαφορετικές ανάγκες των χρηστών για να μπορέσουν να ικανοποιηθούν” (Ray, 1998).*

Οι βιβλιοθήκες θα πρέπει να βρουν τον τρόπο να ανακαλύψουν και να κατανοήσουν τις πραγματικές εκπαιδευτικές ανάγκες των χρηστών τους. Αυτό μπορεί να γίνει μόνο μετά από αμφίδρομη επικοινωνία με αυτούς μέσω συχνών ερωτηματολογίων και συνεντεύξεων. Μόνο μετά από μια τέτοια αξιολόγηση θα μπορέσει κάθε βιβλιοθήκη να σχεδιάσει και να αναπτύξει κατάλληλα τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες πληροφόρησης της. Σε αντίθετη περίπτωση η ανάπτυξη των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της βιβλιοθήκης θα γίνεται στην τύχη.

Στόχοι της αξιολόγησης

Οι στόχοι της αξιολόγησης θα πρέπει να είναι:

- Η μέτρηση της χρήσης κάθε ηλεκτρονικής πηγής πληροφόρησης ξεχωριστά. Με αυτή τη μέτρηση οι βιβλιοθήκες θα αντιληφθούν ποιες είναι οι δημοφιλέστερες πηγές από αυτές που παρέχουν και ποιες είναι οι πηγές που πιθανόν να χρειάζονται περισσότερη προώθηση και διαφήμιση ανάμεσα στους χρήστες. Η μέτρηση αυτή είναι απαραίτητη για τις βιβλιοθήκες διότι τις βοηθά να αντιληφθούν ποιες από τις ηλεκτρονικές πηγές που παρέχουν - για τις περισσότερες από τις οποίες οι βιβλιοθήκες ξοδεύουν αρκετά χρήματα – είναι πραγματικά χρήσιμες. Με αυτό τον τρόπο οι βιβλιοθήκες θα μπορέσουν, ίσως, να αναθεωρήσουν την πολιτική τους για ορισμένες από αυτές τις βάσεις.
- Η διερεύνηση των λόγων για τους οποίους μια συγκεκριμένη βάση δεν είναι δημοφιλής ανάμεσα στους χρήστες. Η έρευνα μπορεί για παράδειγμα να δείξει ότι μια συγκεκριμένη ηλεκτρονική βάση δεν χρησιμοποιείται πολύ γιατί οι δυνατότητες της δεν είναι γνωστές στους χρήστες, ή γιατί το περιβάλλον στο οποίο μπορεί κάποιος να έχει πρόσβαση σε αυτήν δεν είναι πολύ φιλικό για τον χρήστη. Μπορεί ακόμα να φανεί από την έρευνα ότι π.χ. μια συγκεκριμένη πηγή δεν ικανοποιεί τις προσδοκίες των χρηστών, ή ακόμα ότι οι οδηγίες που δίνονται από τη βιβλιοθήκη για τον τρόπο λειτουργίας της δεν είναι οι κατάλληλες.
- Η διερεύνηση κατά πόσο η εκπαίδευση που προσφέρεται στους χρήστες είναι η καταλληλότερη, αν οι χρήστες είναι ευχαριστημένοι με αυτήν, ή αν υπάρχει κάτι με την όλη εκπαιδευτική διαδικασία που τους ενοχλεί και που θα ήθελαν να το αλλάξουν.

Ο γενικότερος στόχος της κάθε βιβλιοθήκης θα πρέπει να είναι η αποτύπωση της γενικής αντίληψη των χρηστών για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και την εκπαίδευση που τους προσφέρει. Οι απόψεις και οι αντιλήψεις των χρηστών θα πρέπει να καταγράφονται και να λαμβάνονται σοβαρά υπόψη για τις μελλοντικές αποφάσεις της βιβλιοθήκης πάνω στο συγκεκριμένο θέμα. Παρόλο που μια έρευνα δεν δείχνει πάντα ακριβώς τον τρόπο με τον οποίο οι χρήστες αντιμετωπίζουν μια ηλεκτρονική πηγή, παρέχει σίγουρα κάποιες ενδείξεις και μπορεί να δώσει πολύτιμες πληροφορίες και χρήσιμες ιδέες προερχόμενες από τους χρήστες.

Μέθοδοι έρευνας και αξιολόγησης

Πληροφόρηση για την εντύπωση που έχουν οι χρήστες για τις ηλεκτρονικές πηγές της βιβλιοθήκης, για τον χρόνο που σπαταλούν σε αυτές, όσο και για το πόσο αποτελεσματική ήταν η εκπαίδευση που έτυχαν για τη χρήση αυτών των πηγών μπορεί μια βιβλιοθήκη να έχει με τις ακόλουθες μεθόδους:

1. Ερωτηματολόγια προς τους χρήστες. Ένας αριθμός ανώνυμων ερωτηματολογίων μπορεί να δοθεί τυχαία σε χρήστες της βιβλιοθήκης. Τα ανώνυμα ερωτηματολόγια δίνουν την ευχέρεια στον χρήστη να εκφραστεί πιο ελεύθερα δίνοντας πιο αντικειμενικές πληροφορίες. Οι χρήστες θα πρέπει να συμπληρώνουν τα ερωτηματολόγια μέσα στη βιβλιοθήκη στην παρουσία βιβλιοθηκονόμου που θα μπορεί να δώσει διευκρινιστικές πληροφορίες για το ερωτηματολόγιο αν αυτό χρειαστεί.

2. Συνεντεύξεις με χρήστες. Οι συνεντεύξεις πρέπει να γίνονται σε προκαθορισμένο δείγμα το οποίο θα καλύπτει όλες τις πιθανές ομάδες χρηστών (με ηλικία, φύλο, μορφωτικό επίπεδο, ενδιαφέροντα κλπ.) ανάλογα και με το είδος της βιβλιοθήκης. Αν για πρόκειται για παράδειγμα για μια ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη, τότε αυτή θα πρέπει να φροντίσει να έχει αντιπροσωπευτικό δείγμα φοιτητών από όλα τα τμήματα, όλα τα έτη, τους φοιτητές με μερική φοίτηση ή εξ αποστάσεως (αν υπάρχουν τέτοιοι), το ακαδημαϊκό και το διοικητικό προσωπικό του πανεπιστημίου. Θα είναι καλύτερο οι συνεντεύξεις να γίνονται στο χώρο της βιβλιοθήκης μετά από ραντεβού, να μαγνητοφωνούνται και να αναλύονται αργότερα. Οι συνεντεύξεις δίνουν στους βιβλιοθηκονόμους την ευκαιρία να επικοινωνήσουν άμεσα με τους χρήστες μέσω της συζήτησης και αυτό πιθανόν να τους βοηθήσει να κατανοήσουν καλύτερα τον τρόπο σκέψης και αντίδρασης των φοιτητών.

Είναι προτιμότερο, τόσο τα ερωτηματολόγια όσο και οι συνεντεύξεις, για να ανταποκρίνονται στο σκοπό της αξιολόγησης για την οποία γίνονται, να περιλαμβάνουν προκαθορισμένες ερωτήσεις σχετικά με τα ακόλουθα (Shonrock, 1996):

- Αν οι χρήστες γνωρίζουν την ύπαρξη όλων των ηλεκτρονικών πηγών πληροφόρησης που προσφέρει η βιβλιοθήκη.
- Αν γνωρίζουν πώς να χρησιμοποιούν αυτές τις πηγές.
- Αν βρίσκουν εύκολη τη χρήση των ηλεκτρονικών πηγών και αν πιστεύουν ότι είναι χρήσιμες για τους ίδιους.
- Ποια ηλεκτρονική πηγή χρησιμοποιούν περισσότερο, ποια αποφεύγουν και γιατί.
- Αν έχουν συμμετάσχει στα εκπαιδευτικά σεμινάρια που διοργανώνει η βιβλιοθήκη (σε περίπτωση που η συμμετοχή σε αυτά τα σεμινάρια δεν είναι υποχρεωτικά).
- Αν είναι γενικά ικανοποιημένοι με τις οδηγίες και την καθοδήγηση που τους δίνει η βιβλιοθήκη.
- Αν πιστεύουν ότι η εκπαίδευση και οι οδηγίες που προσφέρονται από τη βιβλιοθήκη θα πρέπει να βελτιωθούν με κάποιο τρόπο και πως πιστεύουν ότι πρέπει να γίνει αυτό.
- Αν πιστεύουν ότι η βιβλιοθήκη θα πρέπει να προσφέρει περαιτέρω εκπαίδευση για την χρήση αυτών των πηγών.
- Αν πιστεύουν ότι χρειάζονται περισσότερες ή και καλύτερες οδηγίες (γραπτές, online ή και ζωντανά μέσω κάποιου βιβλιοθηκονόμου) στο χώρο όπου χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές πηγές.
- Αν οι on-line οδηγίες και η on-line βοήθεια (όπου υπάρχουν τέτοιες) για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της βιβλιοθήκης είναι ξεκάθαρες και βοηθητικές.
- Αν είναι ευχαριστημένοι από τη βοήθεια και την υποστήριξη που έχουν από το προσωπικό της βιβλιοθήκης.
- Τέλος θα πρέπει να ζητηθεί από τους χρήστες να δώσουν ελεύθερα τις δικές τους εισηγήσεις και κριτικά σχόλια.

Ένα πιλοτικό στάδιο με αξιολόγηση των ίδιων των ερωτήσεων θα πρέπει να προηγηθεί του τελικού σχεδιασμού των ερωτηματολογίων και των συνεντεύξεων.

3. Παρατήρηση και εμπειρία. Η παρατήρηση και η εμπειρία του προσωπικού της βιβλιοθήκης που εργάζεται στις ηλεκτρονικές βάσεις δεδομένων και στην εξυπηρέτηση χρηστών μπορεί να είναι πολύ χρήσιμη για την έρευνα μας. Το προσωπικό της βιβλιοθήκης μπορεί να δώσει πληροφορίες για το πόσο συχνά οι χρήστες αντιμετωπίζουν δυσκολίες κατά τη διάρκεια της χρήσης ηλεκτρονικών πηγών, πόσο συχνά ζητούν τη βοήθεια βιβλιοθηκονόμου, τι είδους απορίες έχουν συνήθως, και πόσο συχνά χρησιμοποιούν τις πηγές χωρίς πρόβλημα βρίσκοντας αυτό που θέλουν. Οι πιο συχνές ερωτήσεις των χρηστών και τα πιο συχνά προβλήματα που αντιμετωπίζουν, μπορούν να οδηγήσουν σε πολύ χρήσιμα συμπεράσματα. Για τη συλλογή αυτών των πληροφοριών θα πρέπει να ζητηθεί από το προσωπικό που ασχολείται με αυτούς τους τομείς να δώσει τις παρατηρήσεις του είτε μέσω συζήτησης, είτε μέσω ειδικά σχεδιασμένων για τον σκοπό αυτό, ερωτηματολογίων.
4. Ηλεκτρονική συλλογή στατιστικών δεδομένων. Πολλοί ηλεκτρονικοί κατάλογοι, βάσεις δεδομένων, ηλεκτρονικά περιοδικά κλπ., συλλέγουν αυτόματα πολλά χρήσιμα στατιστικά δεδομένα σχετικά με τη συχνότητα χρήσης της συγκεκριμένης πηγής, τις ομάδες χρηστών της, τον τρόπο χρήσης της, καθώς και τις επιτυχημένες και αποτυχημένες έρευνες που γίνονται σε αυτές. Η σωστή επεξεργασία αυτών των δεδομένων μπορεί να βοηθήσει στην εξαγωγή χρήσιμων συμπερασμάτων.

Η αξιολόγηση της χρήσης των ηλεκτρονικών πηγών πληροφόρησης και της ικανοποίησης που έχουν οι χρήστες, μπορεί να βοηθήσει την βιβλιοθήκη να εντοπίσει πιθανές αδυναμίες και κενά στις ηλεκτρονικές της υπηρεσίες και να τις βελτιώσει. Η ίδια έρευνα και αξιολόγηση πρέπει να επαναλαμβάνεται σε τακτά χρονικά διαστήματα για να μπορεί να υπάρχει σύγκριση. Η όλη διαδικασία αξιολόγησης θα πρέπει επίσης να αξιολογείται για να βελτιώνεται και να γίνεται όσο πιο αντικειμενική γίνεται.

Παροχή ηλεκτρονικών πηγών πληροφόρησης

Μια βιβλιοθήκη για να μπορέσει να παράσχει με αποτελεσματικότητα ηλεκτρονικές πηγές πληροφόρησης στους χρήστες της θα πρέπει να ακολουθήσει τα ακόλουθα βήματα:

- 1) Να βρει και να αποκτήσει τις ηλεκτρονικές πηγές πληροφόρησης που είναι οι καταλληλότερες για τις ανάγκες των χρηστών της.
- 2) Να αποκτήσει τον κατάλληλο εξοπλισμό και την πρόσβαση που χρειάζεται για να μπορεί κάποιος να χρησιμοποιεί αποτελεσματικά τις πηγές αυτές.
- 3) Να προσφέρει προς του χρήστες την κατάλληλη εκπαίδευση και τις κατάλληλες οδηγίες για να μπορούν να χρησιμοποιήσουν τις ηλεκτρονικές πηγές.
- 4) Να αξιολογεί σε τακτά χρονικά διαστήματα τόσο τις ηλεκτρονικές της υπηρεσίες όσο και την εκπαίδευση που παρέχει.

Η εποχή της πληροφόρησης έχει αλλάξει τον τρόπο λειτουργίας των βιβλιοθηκών και τις προτεραιότητές τους. Οι ηλεκτρονικές πηγές πληροφόρησης είναι πλέον απαραίτητα εργαλεία για κάθε φοιτητή και για κάθε ερευνητή και ανοίγουν νέους

ορίζοντες στους χρήστες που μπορούν να τις χρησιμοποιήσουν σωστά. “Δεν υπάρχει αμφιβολία ότι το ψάξιμο πληροφοριών προϋποθέτει γνώση και ικανότητες οι οποίες αποκτούνται μετά από επίπονη προσπάθεια και σχολαστική μελέτη. Όμως όπως συμβαίνει και σε πολλές άλλες περιπτώσεις, κάποιες συμβουλές και λίγη υποστήριξη με καλά επιλεγμένα παραδείγματα μπορούν να γλιτώσουν κάποιον από πολλούς μπελάδες και σπατάλη χρόνου” (Large, 1999).

Οι ικανότητες τις οποίες θα αποκτήσουν οι χρήστες για να μπορούν να ερευνήσουν αποτελεσματικά στις ηλεκτρονικές βάσεις δεδομένων θα τους συνοδεύουν και στην καθημερινή τους ζωή εκτός βιβλιοθήκης. Ο στόχος κάθε βιβλιοθήκης θα πρέπει να είναι η παροχή προς τους χρήστες της των καταλληλότερων πηγών πληροφόρησης κάθε φορά που τις χρειάζονται. Χωρίς αμφιβολία, η παροχή τέτοιων υπηρεσιών από τις βιβλιοθήκες είναι μια πολύπλοκη μα αναγκαία διαδικασία η οποία μπορεί να επιτευχθεί μόνο αν συνοδεύεται από την ανάλογη εκπαίδευση. Η αξιολόγηση όλων των πιο πάνω (παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών, εκπαίδευση και υποστήριξη από τη βιβλιοθήκη) καθώς και η ικανότητα της βιβλιοθήκης να παρακολουθεί και να υιοθετεί την νέα τεχνολογία είναι στοιχεία απαραίτητα στον συνεχώς μεταβαλλόμενο κόσμο των βιβλιοθηκών και της πληροφόρησης.

Βιβλιογραφία

1. Ανδρέου, Ανδρέας Κ. (2001) "Providing Electronic Information Sources to Undergraduate Students". *Πτυχιακή εργασία*, University of Wales, Aberystwyth.
2. Brekke, Elaine (1994) *User Surveys in ARL Libraries*. Washington, DC: Association of Research Libraries.
3. Caragata, Warren (1994) "Information Overload: The Internet is Fun but is it Useful?" *Maclean's* 107.38: 60-61.
4. *The Cyberlibrarians' Rest Room*. Hp. 2000. Online. Angela Elkordy. Available: <http://www.angelfire.com/in/virtuallibrarian>. 29 Sep. 2004.
5. Kuntz, Jerry (2001) "Teach and They Shall Find: Teaching Students Successful Online Searching." *School Library Journal* 47.1: 54.
6. LaGuardia, Chely , et al. (1996) *Teaching the New Library: A How-To-Do-It Manual*. New York: Neal-Schuman.
7. Large, Andrew, Lucy A. Tedd and R.J. Hartley (1999). *Information Seeking in the Online Age*. London: Bowker Saur.
8. Rapple, Brendan A. (1997) "The librarian as teacher in the networked environment." *College Teaching* 45:3, 114-117.
9. Ray, Kathryn and Joan Day (1998) "Student attitudes towards electronic information resources." *Information Research* 4.2: 57 pars. Online. Available: <http://informationr.net/ir/4-2/paper54.html>, 29 Sep. 2004.
10. Roberts, Anne F. and Susan G. Blandy (1989) *Library Instruction for Librarians*. 2nd rev. ed. Englewood, Colorado: Libraries Unlimited.
11. Rogers, Rick (1994) *Teaching Information Skills: A Review of the Research and its Impact on Education*. London: Bowker Saur.
12. Shonrock, Diana D., ed. (1996) *Evaluating Library Instruction: Sample Questions, Forms and Strategies for Practical Use*. Chicago: American Library Association.
13. Stoker, David A. (1996) *Information Services*. Aberystwyth: Department of Information and Library Studies, University of Wales Aberystwyth

14. Tedd, Lucy A. (1999) *The Electronic Library*. 3rd ed. Aberystwyth: Department of Information and Library Studies, University of Wales Aberystwyth.
15. Τσιμπούκης, Βασίλης (2001) “Δεξιότητες για τους Επαγγελματίες της Πληροφόρησης στον 21^ο Αιώνα: Μια διάλεξη στην Αθήνα.” *Σύγχρονη Βιβλιοθήκη και Υπηρεσίες Πληροφόρησης* 8: 36-42.
16. Wolf, Carolyn (1999) *Basic Library Skills*. 4th ed. Jefferson, North Carolina: McFarland & Company.