

Βιτσαξάκη Μ. Πανεπιστήμιο Κρήτης

Τα τελευταία χρόνια γίνεται πολλή συζήτηση για τις νέες, καινοτόμες τεχνολογίες στον τομέα της διδασκαλίας στην τριτοβάθμια εκπαίδευση. Οι Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες στην Ελλάδα επέδειξαν, όπως ήταν αναμενόμενο, ιδιαίτερως γρήγορα αντανακλαστικά προσαρμόζοντας τις υπηρεσίες τους στα νέα δεδομένα και τις νέες προκλήσεις, κάτι που συνέβη φυσικά και κατά την περίοδο της πανδημίας, οπότε και κλήθηκαν και οι Βιβλιοθήκες να προσφέρουν όχι μόνο απομακρυσμένη πρόσβαση στις υπηρεσίες του αλλά και εξ αποστάσεως εκπαίδευση στους χρήστες τους.

Όλες οι Βιβλιοθήκες επενδύουν αρκετά στο κομμάτι της εκπαίδευσης προσφέροντας μαθήματα πληροφοριακής παιδείας, είτε αυτόνομα είτε σε συνεργασία με Τμήματα και Διδάσκοντες. Η μεγάλη πρόκληση είναι ο περιορισμένος χρόνος μέσα στον οποίο καλούμαστε να καλύψουμε ιδιαίτερως σημαντικά θέματα για τα οποία οι χρήστες μας δεν έχουν πολλές φορές καμία άλλη πληροφορία και η ακόμα μεγαλύτερη πρόκληση είναι να μπορέσουμε να τα δώσουμε με τρόπο κατανοητό, ανάλογα το ακαδημαϊκό επίπεδο στο οποίο βρίσκονται οι εκπαιδευόμενοι, αλλά ταυτόχρονα επιστημονικό και τεκμηριωμένο.

Τελικά όμως τι ζητούν οι χρήστες από την οικία τους Βιβλιοθήκη; Με ποιον τρόπο μαθαίνουν; Υπάρχει μόνο ένας δρόμος; Μπορεί η Βιβλιοθήκη να διαβάσει, να καταλάβει αλλά και να καλύψει τις ανάγκες για μάθηση στα πεδία εκείνα που δεν καλύπτονται από το πρόγραμμα σπουδών της Σχολής και των Τμημάτων τους;

Λέξεις Κλειδιά: εκπαίδευση χρηστών, βιβλιογραφικά εργαλεία, ανάγκες χρηστών, ερωτήματα χρηστών, καινοτόμες τεχνολογίες εκπαίδευσης

Η εκπαίδευση χρηστών ήταν και είναι πάντα ζητούμενο, στόχος και απαραίτητο στοιχείο μιας Ακαδημαϊκής Βιβλιοθήκης. Από πολύ νωρίς αναγνωρίστηκε η αναγκαιότητα της καθοδήγησης των χρηστών και η βοήθεια πλοήγησης μέσα στη Βιβλιοθήκη και στο έντυπο μόνο αρχικά αλλά στην πορεία και ηλεκτρονικό υλικό της. Η εκπαίδευση αυτή μπορεί να έχει διαφορετικές ονομασίες σε κάθε Βιβλιοθήκη (σεμινάρια, ενημερώσεις, μαθήματα πληροφοριακής παιδείας) αλλά παντού και κυρίως στις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες είναι απαραίτητη και προσαρμόζεται σύμφωνα με τις απαιτήσεις και τις τεχνολογικές ή άλλες προκλήσεις της κάθε εποχής.

Τα τελευταία χρόνια γίνεται πολλή συζήτηση για τις νέες, καινοτόμες τεχνολογίες στον τομέα της διδασκαλίας στην τριτοβάθμια εκπαίδευση (Shahzad, K. and Khan, S.A. 2023) και (N.V.C. 2023). Οι Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες υιοθέτησαν νωρίς τις νέες τεχνολογίες, ανοίγοντας πολύ συχνά το δρόμο για καινοτομίες στη μάθηση (Anne Llewellyn 2019 p. 133) και όλα αυτά τα χρόνια της τεχνολογικής έκρηξης έχουν επιδείξει ιδιαίτερως γρήγορα αντανακλαστικά προσαρμόζοντας τις υπηρεσίες τους στα νέα δεδομένα και τις νέες προκλήσεις υιοθετώντας νέες τεχνολογίες (Mandal, Dasgupta, 2019, p.4).

Τα χρόνια της πανδημίας με τις αλλαγές που εκείνη επέβαλε στην εκπαίδευση στα Πανεπιστήμια και κατ' επέκταση και στις Βιβλιοθήκες, μας έκαναν περισσότερο ευέλικτους/ες και με διάθεση πλέον να χρησιμοποιούμε τη δυνατότητα της εξ' αποστάσεως εκπαίδευσης για τις ομάδες εκείνες των χρηστών μας που για πρακτικούς και αντικειμενικούς λόγους δε δύνανται να χρησιμοποιήσουν το φυσικό χώρο της Βιβλιοθήκης. Φυσικά όλη αυτή η πρωτόγνωρη και δύσκολη κατάσταση ήταν μια μεγάλη πρόκληση και για τις Βιβλιοθήκες οι οποίες κλήθηκαν να εκπληρώσουν μια νέα αποστολή: Να εκπαιδεύσουν τους χρήστες τους όχι μόνο στο να εντοπίζουν επιστημονική πληροφορία αλλά και να είναι ικανοί να χρησιμοποιούν την τεχνολογία με μεγαλύτερη άνεση (Martzoukou, K. 2021). Αναρωτηθήκαμε αν και στη μετά-covid εποχή θα ήταν καλό να συνεχίσει η Βιβλιοθήκη να προσφέρει αυτά τα μαθήματα εκπαίδευσης μέσω μιας πλατφόρμας τηλεκπαίδευσης. Στη μεταβατική περίοδο, μετά το άνοιγμα της Βιβλιοθήκης αλλά ενώ ακόμα υπήρχαν ορισμένοι περιορισμοί για αποφυγή μετάδοσης του covid-19, η Βιβλιοθήκη πρόσφερε και τις δύο

δυνατότητες διεξαγωγής των μαθημάτων αυτών (με φυσική παρουσία ή εξ αποστάσεως). Στο πλαίσιο αυτό αναρωτηθήκαμε πολλές φορές για το κατά πόσο η εξ' αποστάσεως εκπαίδευση είναι ισοδύναμη της δια ζώσης εκπαίδευσης και αν, μιλώντας καθαρά από την πλευρά της Βιβλιοθήκης, οι χρήστες μαθαίνουν περισσότερο και με πιο αποτελεσματικό τρόπο μέσα από μια τέτοια διαδικασία σε δικό τους απομονωμένο χώρο ή όχι. Πιθανόν να είναι τελικά καλύτερη η μέση λύση. Συνεχίζουμε να επιδιώκουμε την άμεση επαφή με τους χρήστες μας, εκμεταλλευόμενοι/ες τις δυνατότητες που δίνει η τεχνολογία αλλά και την εμπειρία που αποκτήσαμε από την πρόσφατη δύσκολη περίοδο της πανδημίας. Κάθε μια κατηγορία χρηστών έχει διαφορετικές ανάγκες και απαιτήσεις αλλά επίσης δημιουργεί και διαφορετική σχέση με τη Βιβλιοθήκη.

Το διδακτικό και ερευνητικό προσωπικό του Πανεπιστημίου Κρήτης αποτελεί μια ομάδα χρηστών η οποία δεν επισκέπτεται συχνά το φυσικό χώρο της Βιβλιοθήκης και προτιμάει την τηλεφωνική επικοινωνία ή την επικοινωνία μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας. Τα ερωτήματά τους αφορούν κυρίως σε θέματα πρόσβασης σε συγκεκριμένους τίτλους περιοδικών ή και σε αναζήτηση συγκεκριμένων αναφορών. Τον τελευταίο χρόνο παρατηρείται ένα ολοένα και αυξανόμενο ενδιαφέρον από ερευνητές/τριες για την ανοιχτή επιστήμη και τις δυνατότητες που έχουν πλέον να δημοσιεύουν σε καθεστώς ανοιχτής πρόσβασης χωρίς να επιβαρύνονται το κόστος δημοσίευσης.

Η πλειοψηφία των χρηστών στη Βιβλιοθήκη του Π.Κ. στο Ηράκλειο είναι φοιτητές/τριες προπτυχιακού κυρίως αλλά και μεταπτυχιακού επιπέδου. Τα ερωτήματα που θέτουν και οι αναζητήσεις τους διαφέρουν ανάλογα με το Τμήμα τους αλλά και το εξάμηνο στο οποίο φοιτούν.

Παρακολουθώντας τις εξελίξεις και τις σύγχρονες απαιτήσεις των μελών της Ακαδημαϊκής κοινότητας, η Βιβλιοθήκη προσφέρει εκπαιδευτικά σεμινάρια διαφόρων επιπέδων.

Η βασική εκπαίδευση στη χρήση της Βιβλιοθήκης, το «σεμινάριο» όπως συνεχίζουμε να το ονομάζουμε στη Βιβλιοθήκη του Ηρακλείου, από πολύ νωρίς πάρθηκε η απόφαση να είναι υποχρεωτική για την ενεργοποίηση του δικαιώματος δανεισμού. Για αρκετά χρόνια τα «σεμινάρια» αυτά ήταν τα μόνα μαθήματα εκπαίδευσης που προσφέρονταν από τη Βιβλιοθήκη και προφανώς θεωρούνταν απαραίτητη η αναφορά σε όλες τις Υπηρεσίες και τα εργαλεία αναζήτησης που πρόσφερε η βιβλιοθήκη. Με την πάροδο του χρόνου όμως, την εξέλιξη της τεχνολογίας και όλες αυτές τις αλλαγές που αυτή έφερε και στις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες, δημιουργήθηκε η αναγκαιότητα της προσφοράς περισσότερων και πιο προηγμένων μαθημάτων τα οποία θα απευθύνονται σε προπτυχιακούς/κες φοιτητές/τριες μεγαλύτερων εξαμήνων, σε μεταπτυχιακούς/κες φοιτητές/τριες ή και σε άλλους χρήστες.

Για φοιτητές/τριες του πρώτου εξαμήνου είναι πραγματικά υπερβολική πληροφορία η αναφορά έστω και επιγραμματικά σε όλο το φάσμα του υλικού, των εργαλείων και των υπηρεσιών που προσφέρει η Βιβλιοθήκη. Στο πρώτο εξάμηνο, όπως είναι φυσικό, δεν απευθύνουν σύνθετα ερωτήματα στη Βιβλιοθήκη και έχουμε επιλέξει για αυτήν την πρώτη επαφή με τη Βιβλιοθήκη, οι πληροφορίες να αφορούν σε πρακτικά θέματα χρήσης της Βιβλιοθήκης και να επικεντρωνόμαστε στο κομμάτι της αναζήτησης έντυπου υλικού και σε θέματα δανεισμού.

Το βασικό κοινό της Βιβλιοθήκης, προπτυχιακοί φοιτητές όλων των ετών, ανήκουν στη γενιά εκείνη που μεγάλωσε με δεδομένη την ύπαρξη διαδικτύου και απόλυτη πρόσβαση σε αυτό και είναι συνηθισμένη στη γρήγορη εξέλιξη της τεχνολογίας. Ακριβώς για το λόγο αυτό διαφέρει η σχέση τους με τη Βιβλιοθήκη σε σχέση με τους φοιτητές της πρώτης και εν μέρει της δεύτερης δεκαετίας του 21^{ου} αιώνα που είχαν απομακρυνθεί από τη Βιβλιοθήκη με τη λογική ότι όλα όσα θέλουν θα τα βρουν στο διαδίκτυο άρα εφόσον έχουν υπολογιστή – ταμπλέτα – έξυπνο κινητό, η Βιβλιοθήκη είναι μόνο για δανεισμό και μελέτη!

Τα τελευταία χρόνια, τόσο τα τρία χρόνια πριν όσο και εκείνα μετά την περίοδο της πανδημίας του covid-19, οι χρήστες και οι επισκέπτες της Βιβλιοθήκης, κυρίως οι φοιτητές/τριες προπτυχιακού επιπέδου, αυξάνονται συνεχώς, παρόλο που μειώνεται σε αρκετά Τμήματα ο αριθμός των εισαχθέντων.

Και με όλον αυτό τον όγκο δεδομένων που άμεσα και κάπως επιθετικά έρχεται από παντού και την παντοδυναμία του διαδικτύου, συχνά χάνονται μέσα σε αυτά τα κύματα πληροφορίας. Υπάρχουν φυσικά και εκείνοι/ες που βρίσκουν την άκρη στον τομέα της αναζήτησης και όντως βρίσκουν πληροφορίες (συχνά υπερβολικά πολλές!) αλλά πολύ συχνά προβληματίζονται με το κατά πόσο μπορούν να αξιοποιήσουν την πληροφορία αυτή της οποίας αμφισβητείται πολλές φορές η αξιοπιστία. Επισκέπτονται συχνά, αρκετοί από αυτούς και σε καθημερινή βάση, τη Βιβλιοθήκη και πέρα από την παραδοσιακή χρήση για μελέτη και δανεισμό, έρχονται και για να ζητήσουν περισσότερες πληροφορίες και να θέσουν στοχευμένα ερωτήματα.

Η καταγραφή των ερωτημάτων αυτών που δέχεται καθημερινά τόσο το γραφείο εξυπηρέτησης όσο και το προσωπικό του Τμήματος Πληροφόρησης, είναι η βάση για τον σχεδιασμό των μαθημάτων της Βιβλιοθήκης ώστε εκείνα να στοχεύουν στις απαντήσεις για αυτά που ρωτάνε και με πολλά παραδείγματα και άμεση συμμετοχή και διάδραση να μεταφέρεται η γνώση η οποία αν και απαραίτητη και πολλές φορές προαπαιτούμενη, δεν παρέχεται μέσα από το πρόγραμμα σπουδών. Εκεί έρχεται η Βιβλιοθήκη να καλύψει αυτό το κενό με μαθήματα σχεδιασμένα έτσι ώστε να απαντώνται όσο το δυνατόν περισσότερα ερωτήματα, όχι μόνο αυτά που έχουν ήδη τεθεί αλλά και αρκετά από αυτά που θα τεθούν αργότερα!

Τα μαθήματα για αναζήτηση βιβλιογραφίας για προπτυχιακό επίπεδο προσφέρονται σε συνεργασία με διδάσκοντες/ουσες εργαστηριακών μαθημάτων ή μαθημάτων ξένης γλώσσας. Για το σχεδιασμό, το πλαίσιο, τη θεματολογία και τη ροή των μαθημάτων αυτών αποφασίζει η Βιβλιοθήκη αλλά η συμβολή των διδασκόντων/ουσών είναι ουσιαστική ως προς τα ερευνητικά ερωτήματα που θα χρησιμοποιηθούν ως παραδείγματα στα μαθήματα αυτά τα οποία ουσιαστικά είναι εργαστήρια εκπαίδευσης στις επιστημονικές αναζητήσεις. Οι προπτυχιακοί/ες φοιτητές/τριες από όλα τα Τμήματα του Π.Κ. έχουν την ευκαιρία στη διάρκεια των σπουδών τους, εκτός από το πρώτο, εισαγωγικό, μάθημα γνωριμίας με τη Βιβλιοθήκη, να παρακολουθήσουν το «σεμινάριο για αναζήτηση βιβλιογραφίας I» μεταξύ του 2^{ου} και του 3^{ου} εξαμήνου σπουδών και το «σεμινάριο για αναζήτηση βιβλιογραφίας II» μεταξύ του 4^{ου} και του 6^{ου} εξαμήνου. Μεγάλη πρόκληση είναι να καταφέρουμε να καλύψουμε τα θέματα αυτά με τρόπο αφενός κατανοητό και αφετέρου τεκμηριωμένο και επιστημονικό, έχοντας πάντα στο νου μας το επιστημονικό επίπεδο στο οποίο βρίσκονται οι εκπαιδευόμενοι. Ακόμα μεγαλύτερη πρόκληση όμως είναι ο περιορισμένος χρόνος που έχουμε στη διάθεσή μας για τα μαθήματα αυτά. Η διάρκειά τους δεν ξεπερνάει τα 90' και μέσα σε αυτόν τον περιορισμένο χρόνο καλούμαστε να θίξουμε σημαντικά θέματα για τα οποία πολλές φορές δεν έχουν οι εκπαιδευόμενοι/ες καμία πληροφορία. Θεματική αναζήτηση βιβλιογραφίας με χρήση εξειδικευμένων εργαλείων, ορθή χρήση του ελεύθερου διαδικτύου, χρήση παραπομπών, διαχείριση βιβλιογραφίας, θέματα λογοκλοπής, ορολογία που χρησιμοποιείται για την αξιολόγηση δημοσιεύσεων, περιοδικών, συγγραφέων είναι βασικά θέματα για τα οποία χρειάζονται ενημέρωση ή και εκπαίδευση και η Βιβλιοθήκη μας προγραμματίζει να προσφέρει στο άμεσο μέλλον περισσότερα μαθήματα τα οποία σκοπό έχουν να εμβαθύνουν στα θέματα αυτά με μια μεγαλύτερη άνεση χρόνου για να μπορέσουμε να αναφέρουμε και θέματα σύγχρονα και σημαντικά, όπως είναι η ανοιχτή επιστήμη.

Η ανάπτυξη των Συλλογών μιας Ακαδημαϊκής Βιβλιοθήκης εξαρτάται από τις διδακτικές αλλά και τις ερευνητικές ανάγκες της ακαδημαϊκής κοινότητας. Οι προσφερόμενες υπηρεσίες, ειδικά εκείνες που σχετίζονται με την Πληροφόρηση και την Εκπαίδευση θα πρέπει να σχεδιάζονται με γνώμονα όχι τη Βιβλιοθήκη αλλά τις ανάγκες των χρηστών, είτε εκείνες που έχουν ήδη εκφραστεί είτε εκείνες που προβλέπουμε ότι θα προκύψουν. Όταν μιλάμε για υπηρεσίες οι οποίες απαιτούν μια δια ζώσης επικοινωνία, θα πρέπει να αλλάζουν, να βελτιώνονται, να προσαρμόζονται και να υπάρχει η δυνατότητα και η πρόθεση φυσικά, να προσφέρονται σε χρόνο που εξυπηρετεί αυτούς/ες στους/στις οποίους/ες απευθύνονται. Σε αυτό το πλαίσιο, τα μαθήματα για τη βασική χρήση της Βιβλιοθήκης που απευθύνονται σε νεοεισερχόμενους/νες φοιτητές/τριες προγραμματίζονται και προσφέρονται σε μέρες και ώρες που

εξυπηρετούν με βάση το ωρολόγιο πρόγραμμα των πρωτοετών φοιτητών/τριων σε κάθε Τμήμα, πρωινές ή και απογευματινές ώρες. Τα μαθήματα αναζήτησης βιβλιογραφίας διεξάγονται σε μέρες και ώρες ανάλογα με το μάθημα στο πλαίσιο του οποίου προσφέρονται.

Ιδιαίτερη κατηγορία αποτελούν οι μεταπτυχιακοί/ες φοιτητές/τριες οι οποίοι/ες έχουν μια μικρή ή μεγάλη εμπειρία στον τομέα αναζήτησης βιβλιογραφίας, τους είναι οικεία αρκετά θέματα αλλά πάντα υπάρχει η ανάγκη για περισσότερη εκπαίδευση δεδομένων και των μεγαλύτερων απαιτήσεων που υπάρχουν για εργασίες μεταπτυχιακού επιπέδου, την εκπόνηση μιας διατριβής ή για μια δημοσίευση σε επιστημονικό περιοδικό. Το πρόγραμμά τους είναι συνήθως αρκετά βεβαρυμένο και για αρκετούς/ες η παρακολούθηση ενός μαθήματος στη Βιβλιοθήκη δεν είναι προτεραιότητα! Επιλέγουν την επικοινωνία μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή και μέσω τηλεφώνου εφόσον έχουν κάποιο ερώτημα να απευθύνουν στη Βιβλιοθήκη. Μέχρι σήμερα, μόνο το Τμήμα Ιατρικής έχει εντάξει σε όλα τα μεταπτυχιακά προγράμματα που προσφέρει κάθε ακαδημαϊκό έτος ένα μάθημα (αναζήτησης βιβλιογραφίας επίπεδο III) διάρκειας δύο ωρών που πραγματοποιείται στη Βιβλιοθήκη και το οποίο προσαρμόζεται στις θεματικές του κάθε μεταπτυχιακού προγράμματος.

Στο Τμήμα της Ιατρικής προσφέρονται και αγγλόφωνα μεταπτυχιακά προγράμματα στα οποία συμμετέχουν από αυτό το έτος και άτομα από άλλες χώρες. Ήδη πραγματοποιήθηκαν στη Βιβλιοθήκη δύο μαθήματα στα αγγλικά για αναζήτηση βιβλιογραφίας επιπέδου III με φυσική παρουσία των φοιτητών/τριών και έχει προγραμματιστεί να πραγματοποιηθεί ένα ακόμα μέσω πλατφόρμας τηλεκπαίδευσης.

Από το τρέχον ακαδημαϊκό έτος (2023-2024), στην Ιατρική Σχολή του Πανεπιστημίου Κρήτης ξεκίνησε το Διεθνές Πρόγραμμα Ιατρικής (International Medical Program), ένα προπτυχιακό πρόγραμμα σπουδών το οποίο διεξάγεται στα αγγλικά. Η Βιβλιοθήκη, φυσικά, συμμετέχοντας και ακολουθώντας τις αλλαγές και τις εξελίξεις των Σχολών του Πανεπιστημίου Κρήτης, δε θα μπορούσε να μην προσαρμοστεί. Από το τρέχον ακαδημαϊκό έτος 2023-2024 προσφέρεται για νεοεισερχόμενους/νες φοιτητές/τριες το σεμινάριο για Χρήση της Βιβλιοθήκης και των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών της με γλώσσα διεξαγωγής την αγγλική.

Φυσικά συνεχίζουμε να προσφέρουμε σεμινάρια, ενημερώσεις και ξεναγήσεις σε φοιτητές/τριες του προγράμματος Erasmus.

Η καθημερινή επαφή με όλες αυτές τις διαφορετικές ομάδες ατόμων που επισκέπτονται και χρησιμοποιούν τη Βιβλιοθήκη μας κάνει πολλές φορές να αναρωτηθούμε τί πραγματικά χρειάζονται οι χρήστες μας και με ποιον τρόπο μαθαίνουν. Προφανώς και δεν υπάρχει μία μόνο απάντηση στα ερωτήματα αυτά εφόσον η Βιβλιοθήκη απευθύνεται σε ένα ευρύ κοινό με διαφορές στο επίπεδο γνώσης και εμπειρίας και φυσικά με διαφορετικές ανάγκες και απαιτήσεις. Η προσέγγισή μας ωστόσο ήταν και παραμένει ανθρωποκεντρική και μέσα από συνεχή ενημέρωση και προσπάθεια είμαστε πάντα εκεί εκπληρώνοντας τον σκοπό της Βιβλιοθήκης που δεν είναι άλλος από την ενεργό ενίσχυση και υποστήριξη των εκπαιδευτικών και ερευνητικών δραστηριοτήτων του Πανεπιστημίου μας.

Βιβλιογραφία

Llewellyn, A. (2019). Innovations in Learning and Teaching in Academic Libraries: A literature review. *New Review of Academic Librarianship*, 25(2–4), 129–149. <https://doi.org/10.1080/13614533.2019.1678494>

Mandal, S., & Dasgupta, S. (2019). Changing role of academic librarians in 21st Century: A literature review. *Pearl: A Journal of Library and Information Science*, 13(1), 35. <https://doi.org/10.5958/0975-6922.2019.00006.8>

Martzoukou, K. (2020). Academic libraries in COVID-19: a renewed mission for digital literacy. *Library Management*, 42(4/5), 266–276. <https://doi.org/10.1108/lm-09-2020-0131>

Chore, N. V. (2023). Use of information communication technology in academic library. *International Journal for Multidisciplinary Research*, 5(1). <https://doi.org/10.36948/ijfmr.2023.icmrs23.63>

Shahzad, K., & Khan, S. A. (2023). Effects of e-learning technologies on university librarians and libraries: a systematic literature review. *The Electronic Library*, 41(4), 528–554. <https://doi.org/10.1108/el-04-2023-0076>