

Πολιτικές Συνεργασίας των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών με άλλες  
Κατηγορίες Βιβλιοθηκών και το Ανοιχτό Πανεπιστήμιο για την Παροχή  
εξ Αποστάσεως Υπηρεσιών

Collaboration' Strategies between The Academic Libraries and Other  
Categories of Libraries and The Open University for the Provision of  
E-Services

Τόνια Αράχωβα και Σαράντος Καπιδάκης  
Εθνική Βιβλιοθήκη της Ελλάδος – Ιόνιο Πανεπιστήμιο  
Emails: [taraxova@nlg.gr](mailto:taraxova@nlg.gr) - [sarantos@ionio.gr](mailto:sarantos@ionio.gr)

Tonia Arahova & Sarantos Kapidakis  
National Library of Greece – Ionian University  
Emails: [taraxova@nlg.gr](mailto:taraxova@nlg.gr) - [sarantos@ionio.gr](mailto:sarantos@ionio.gr)

## Περίληψη

Η εισήγηση ξεκινά σκιαγραφώντας τις μεταβολές που συντελούνται πρόσφατα στο στρατηγικό οργανωτικό σχέδιο των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών. Διεθνώς οι Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες συγκροτούν περίπου το ένα τρίτο των συμμετεχόντων στην παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Μπορούμε να προσδιορίσουμε δύο σημαντικές περιοχές στις οποίες οι βιβλιοθήκες μπορούν να αναπτύξουν συνεργατικές στρατηγικές προκειμένου να επαυξήσουν τις υπηρεσίες προς τους χρήστες. Τα ακόλουθα ζητήματα παραθέτονται: συνεργατική σχεδίαση και η σχέση μεταξύ φυσικών και εικονικών περιβαλλόντων. Στη συνέχεια συζητώνται επίσης, πιθανές επιπτώσεις στο προσωπικό των βιβλιοθηκών, σε συνάρτηση με αυτές τις αλλαγές. Η εισήγηση επίσης περιλαμβάνει σκέψεις πάνω στην συμπίεση μεταξύ της βιβλιοθηκονομικής στρατηγικής και της στρατηγικής του Ανοιχτού Πανεπιστημίου. Η Ελλάδα στέκεται μπροστά σε μία νέα πρόκληση, στη διεύρυνση και ενδυνάμωση της βιβλιοθηκονομικής υποστήριξης που μπορεί να προσφερθεί στη νέα γενιά των απομακρυσμένων εκπαιδευομένων! Το θέμα είναι να βοηθηθεί ο χρήστης στη διατύπωση των δικών του πληροφοριακών αναγκών εντός ενός εθνικού, συνεργατικού, εικονικά στηριζόμενου πλαισίου διατύπωσης αιτημάτων. Πολλές Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες χρησιμοποιούν ένα συνδυασμό αυτών των καθορισμών στηριζόμενες πάνω σε διευκρίνιση του πλαισίου της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης και της υπηρεσίας, ή του επιπέδου της υπηρεσίας που παρέχονται από τα ιδρύματά τους.

Η εισήγηση περιγράφει τον οραματισμό ενός ελπιδοφόρου μέλλοντος, στο οποίο οι βιβλιοθηκάριοι και το ακαδημαϊκό προσωπικό του Ανοιχτού Πανεπιστημίου συνεργάζονται για τη διεύρυνση των εκπαιδευτικών ορίων της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης, επιβεβαιώνοντας ότι οι ηλεκτρονικές εξελίξεις ενοποιούνται με τις παραδοσιακές ανησυχίες για ευρεία διδασχή, πλήρως ενημερωμένη, με όλες τις διαθέσιμες πηγές, ακολουθώντας συντεταγμένες συμβατές με την ιδιοσυγκρασία της ελληνικής πραγματικότητας. Διευκόλυνση και συνέπεια αποτελούν τα δύο κίνητρα για την παροχή πηγών και υπηρεσιών με κύριους πρωταγωνιστές τις Ακαδημαϊκές

Βιβλιοθήκες. Online υπηρεσίες μπορούν να σχεδιαστούν, ώστε να συνδέσουν τις ανάγκες των σπουδαστών με εκπαιδευτικά προγράμματα και υλικό, λογικά συνδεδεμένα με τις εργασίες τους. Διαφορετικά είδη βιβλιοθηκών, ειδικές, δημόσιες, βιβλιοθήκες μουσείων και πινακοθηκών, έχοντας δεσμούς μεταξύ τους ως διακλαδώσεις ενός πολλά υποσχόμενου σχήματος, μπορούν να σκιαγραφήσουν μία δέσμη καινοτόμων κατευθύνσεων με τον απαιτούμενο σεβασμό παράλληλα στη διαφορετικότητα των βιβλιοθηκών ενός έθνους.

Λέξεις-κλειδιά: συνεργατικές στρατηγικές, εικονικό περιβάλλον, ηλεκτρονικές εξελίξεις, εξ αποστάσεως εκπαίδευση

## Abstract

*The paper starts out by sketching the changes currently occurring in the strategic organizational schedule of Academic libraries. Worldwide Academic libraries make up about one-third of the current membership in the provision of electronic services. We can identify two major areas in which libraries can develop collaborative strategies to enhance services for their patrons. Following domains are discussed: collaborative design and the relation between physical and virtual learning environments. Next, possible implications for library staff regarding the changes are also discussed. The paper also includes thoughts on alignment between library strategy and the strategy of the Open University. Greece is standing in front of a new challenge; the extent and strength of the library support that can be offered to this new generation of distant learners! The point is to help the patron in formulating his own information needs within a national collaborative virtual-based reference question forum. Many Academic libraries use a combination of these definitions depending upon their institution's definition of distance education and on the service, or the level of service, being provided.*

*The paper describes the envision of a more hopeful future, in which librarians and the academics of The Open University collaborate to expand the pedagogical boundaries of distance learning, ensuring that electronic developments are integrated with traditional concerns for wide teaching, fully informed and with all the available in the nation sources following a philosophical precept suitable to the idiosyncrasy of the Greek reality. Convenience and coherence are two incentives for providing library resources and services, with main protagonists the Academic Libraries. Online services can be designed to logically connect to the other educational materials and programs the students need for their coursework. Different kinds of libraries, special, academic, public, gallery's, museum's libraries, having ties with each other as branches of a most-promising schema can lay out a match of innovative guidelines respecting on the parallel the differentiation between one nation's libraries.*

Keywords: collaborative strategies, virtual environment, electronic developments, distance learning

## Εισαγωγή

Η εισήγηση επιχειρεί να αναγνωρίσει θέματα στρατηγικής για τις βιβλιοθήκες που επιθυμούν να ακολουθήσουν μία περισσότερο ενεργή πολιτική σεβόμενη τις συντελλόμενες αλλαγές που επηρεάζουν άμεσα τις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες από την αυξανόμενη χρήση των τεχνολογιών της πληροφορικής και των επικοινωνιών.

Θέματα:

- Συνεργατικά περιβάλλοντα εικονικής μορφής και λειτουργίας με παροχή συγκεκριμένης θεματολογίας ανάλογης της ειδίκευσης της κάθε ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης
- Απασχόληση του προσωπικού, ειδικά των reference librarians, και αξιοποίηση της εμπειρίας τους για τη δημιουργία και στοιχειοθέτηση ειδικών δεσμών εκπαιδευτικού υλικού σε συνεργασία με τους εκπαιδευτές – διδάσκοντες των εξ αποστάσεων θεματικών αντικειμένων
- Συνδιαμόρφωση της στρατηγικής της βιβλιοθήκης και της στρατηγικής δράσης όχι μόνο του πατρικού ιδρύματος, αλλά και του Ανοιχτού Πανεπιστημίου μέσα σ' ένα συνεργατικό σχεδιασμό εκπαιδευτικών ενοτήτων, το λεγόμενο “collaborative course design με άξονα τη καταλληλότερη διεύθυνση της σχέσης ανάμεσα στα εικονικά και στα φυσικά περιβάλλοντα.

Στο διεθνές συνέδριο των Internet Librarian το Μάρτιο του 2002 στο Λονδίνο, τέθηκε το ερώτημα «Χρειάζονται τα Πανεπιστήμια τις βιβλιοθήκες τώρα πια; Τι είδους βιβλιοθηκάρους χρειαζόμαστε για το μέλλον των Ανοιχτού Πανεπιστημίου και των φοιτητών του; »

Συχνά ακούμε φράσεις όπως «οι φοιτητές δεν χρησιμοποιούν πλέον τις βιβλιοθήκες», «στην πραγματικότητα δεν γνωρίζουμε τι ακριβώς θέλουν», «οι βιβλιοθήκες δεν χρειάζονται πλέον, το διαδίκτυο τα έχει όλα» και άλλα παρόμοια. Αυτά τα συνήθη παράπονα φανερώνουν ότι γινόμαστε μάρτυρες μίας παραδειγματικής αλλαγής που αντανακλάται στον τρόπο που συσχετιζόμαστε και επικοινωνούμε μέσα σε ανθρωποδίκτυα όπου μεταφράζουμε την πραγματικότητα σε κοινωνική διαδραστικότητα. Η ισχύς των βιβλιοθηκών αποδυναμώνεται από την ελεύθερο καταϊγισμό πληροφοριών αμφίβολης αξιοπιστίας μέσα από εικονικές πηγές και το διαδίκτυο. Επιπλέον οι χρήστες είναι εκτεθειμένοι σε πληθώρα παραστάσεων που μεταβάλλουν καθοριστικά τα standards τους για υπηρεσίες, πράγμα που με τη σειρά του συνεπάγεται νέες απαιτήσεις που μεταφέρονται από τους ιδιώτες-χρήστες στη βιβλιοθήκη.

Δεδομένα:

Μία δήλωση του Βιβλιοθηκάρου της Library of Congress, είναι ενδεικτική: «Έχουμε κάνει την κρίσιμη δέσμευση της αλλαγής από τη διαχείριση των προϊόντων στη διαχείριση των υπηρεσιών και κυρίως των σχέσεων μεταξύ των βιβλιοθηκών». Πολλά πανεπιστήμια έχουν ήδη επαναπροσδιορίσει την μορφή των χώρων που χρησιμοποιούνταν ως βιβλιοθήκες ως «κέντρα πληροφόρησης» ή κάτι παρόμοιο, χωρίς όμως να αλλάξουν το περιεχόμενο των παρεχόμενων υπηρεσιών, τα προσόντα των ανθρώπων που τις διαχειρίζονται. Ο John Paschoud υποστηρίζει ότι ένα πανεπιστήμιο οφείλει να μεταβληθεί σε ένα «περιβάλλον διαχείρισης της γνώσης».

Αυτό συνεπάγεται:

- Μία από κοινού μεταχείριση και διανομή βάσεων δεδομένων και μεταδεδομένων μέσα σε ένα ενοποιημένο πλαίσιο παροχής εξ αποστάσεων βιβλιοθηκονομικών υπηρεσιών με κύριους συνεργαζόμενους φορείς το Ανοιχτό Πανεπιστήμιο και τις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες.
- Τα Εικονικά Μαθησιακά Περιβάλλοντα προωθούν ολοκληρωμένες προτάσεις ανάπτυξης, διαχείρισης και παράδοσης πακέτων γνωστικών αντικειμένων μέσα από μία συνεργατική προσέγγιση αποθηκευμένων και κατάλληλα διαμορφούμενων πακέτων βιβλιοθηκονομικών πηγών και αντίστοιχων θεματικών ενοτήτων για τους εκπαιδευόμενους.
- Η δημιουργία μιας συνεχώς εμπλουτιζόμενης και ανά χρόνο ή ανά εξάμηνο προσαρμοζόμενης στο πρόγραμμα μαθημάτων των εκπαιδευόμενων – φοιτησάντων φόρμα κοινοπραξιακής συνεργασίας, θεωρείται κυρίως στις Ηνωμένες Πολιτείες γνώμονας καινούργιας αντίληψης για την πρακτική αξιοποίηση των βιβλιοθηκών ως εκπαιδευτικών φορέων άρρηκτα συνδεδεμένων με τις ανάγκες της κοινωνίας και τους εκπαιδευτικούς φορείς. Μερικές ενδιαφέρουσες συνεργασίες συνάπτονται μεταξύ Βιβλιοθηκονομικών Consortium και ειδικά διαμορφωμένων εικονικών περιβαλλόντων των Ανοιχτών Πανεπιστημίων, ως σε άμεσο συντονισμό παροχής ενός ενδοοικιακού και εξωτερικού αριθμού τεκμηρίων με φιλόδοξο στόχο « Διασύνδεση στο καθετί που ενδιαφέρει το φοιτητή ».
- Αυτό που κυρίως καλλιεργείται, από κοινωνιολογικής και παιδαγωγικής απόψεως, είναι η δημιουργία του λεγόμενου «βιβλιοθηκονομικού ήθους», με ταυτόχρονες οδηγίες για κατευθύνσεις πλοήγησης σε ένα περιβάλλον συμπαράστασης στους χρήστες – εκπαιδευόμενους. Στην ποικιλία των μέσων που χρησιμοποιούνται, περιλαμβάνονται: Συνθήκες πρόσβασης και συντονισμού κατόπιν αδειας – Πρωτόκολλα αναζήτησης και καταλογογράφησης. Ακολουθείται μία εναλλακτική ένταξη με την παροχή συναλλακτικών ενώσεων μεταξύ πολλών πρωτοκόλλων και συστημάτων, κτίζοντας ένα σεν από δικτυακές υπηρεσίες που το πανεπιστήμιο ή το ινστιτούτο μπορεί να εγκαταστήσει μέσα σε ένα χάρτη μεταδεδομένων, αλλά ένα μοναδικό κατάλογο στον οποίο η κάθε βιβλιοθήκη μπορεί να διατηρήσει περιγραφές όλων των πηγών – συλλογών και για τα δύο και για το υλικό παραδοσιακών βιβλιοθηκών και για ειδικά σκοποθετικά δημιουργημένες μαθησιακές πηγές.

### Σημεία που αξίζει να υπογραμμισθούν – Προκύπτουσες Προτάσεις:

Ο μεταβαλλόμενος ρόλος της εκπαίδευσης και η κοινωνιολογική χρήση της τεχνολογίας έχει συμπαρασύρει τη σκοποθεσία της λειτουργικότητας με τη θεώρηση των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών όχι ως ουραγών των συμβατικών πανεπιστημιακών ιδρυμάτων, αλλά ως άμεσα εμπλεκόμενων στην εκπαιδευτική διαδικασία φορέων.

Από κοινωνιολογικής άποψης, αυτό ισχύει γιατί:

- Η αυξανόμενη πίεση στα ίδια τα πανεπιστήμια και η διεύρυνση των εξ αποστάσεως υπηρεσιών, προκαλεί αλλαγές.
- Η κοινωνία της πληροφορίας ζητά να αυτοαναδειχθεί σε κοινωνία της γνώσης όπου οι τεχνολογίες της επικοινωνίας διευκολύνουν την αναζήτηση, την εξεύρεση και τη διοχέτευση της κατάλληλα δοθείσης γνώσης και όχι μόνο της λεγόμενης “last minute” πληροφορίας.

Οι Carol Twigg and Michael Miloff το 2003 ανέλυσαν την διαρκώς μεταβαλλόμενη κατάσταση στον τομέα της εκπαίδευσης στην Αμερικανική και Ευρωπαϊκή

πραγματικότητα, προτείνοντας μία δραστική αναθεώρηση ενός εθνικού, διαφοροποιημένου, αλλά ταγμένου λειτουργικά σε μία ομογενοποιημένη δομή συστήματος .

Σύμφωνα και με τελευταίες στατιστικές μελέτες της ευρωπαϊκής ένωσης,

1. Ο αριθμός των εξ αποστάσεως εκπαιδευομένων την τελευταία τριετία 2000 – 2003, παρουσίασε μία αύξηση κατά 58%.
2. Οι ηλικίες των εκπαιδευομένων παρουσιάζουν μία σταθερή αύξουσα κλιμάκωση, με πρώτες στην κορυφή την Ιταλία, την Πορτογαλία και τη Μεγάλη Βρετανία
3. Ο συνδυασμός εργασίας και σπουδών αρχίζει να κατακτά ποσοστά ύψους 69%, σε ηλικίες μεταξύ 28 έως και 58 ετών, την κατεξοχήν παραγωγική τριακονταετία, γεγονός που οδηγεί σε αναζήτηση ευέλικτων δεξαμενών μαθησιακού υλικού σε μία αποκεντρωτική και συγχρόνως συντονισμένη διεργασία.
4. Η μείωση του κόστους στις διαδικτυακές συνδέσεις επιτρέπει στους ιδιώτες – φοιτητές τη χρήση ασύγχρονων και ταυτόχρονων μορφών επικοινωνίας με τα εκπαιδευτικά και πληροφοριακά κέντρα.
5. Παρατηρείται και από σχετικές έρευνες στις δύο άλλες ηπείρους, Αμερική και Αυστραλία, ένας αυξανόμενος ανταγωνισμός της ανταγωνιστικότητας στην παραλαβή των υπηρεσιών πληροφόρησης για την ανώτερη εκπαίδευση, παραπέμποντας σε απώλεια της σχεδόν μονοπωλιακής διαχείρισης των πηγών πληροφόρησης από τις βιβλιοθήκες των ακαδημαϊκών ιδρυμάτων.

Χαρακτηριστικός και ο ακόλουθος πίνακας:

<b>Χρήση και Πρόβλεψη Χρήσης Διαπανεπιστημιακών Online Υπηρεσιών στην ARL (The Association of Research Libraries (ARL) που περιλαμβάνει 110 Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες στις Ηνωμένες Πολιτείες και τον Καναδά με περισσότερα από 12 επιμέρους βιβλιοθήκες ανά campus η καθεμιά όπως δόθηκε από το Statistics Bureau (DC, 8/14/2004)</b>			
	<b>2007</b>	<b>2004</b>	<b>2001</b>
Dialog	98.9%	95.8%	94.9%
BRS/OVID*	92.7%	78.1%	13.6%
STN	59.3%	58.3%	38.9%
EPIC	57.3%	57.3%	18.6%
NLM	55.2%	52.1%	13.6%
LEXIS-NEXIS	50.0%	42.7%	23.7%

Τα μαθησιακά περιβάλλοντα του μέλλοντος περιγράφονται ως:

- Σπουδαστοκεντρικά
- Διαδραστικά και δυναμικά
- Ικανά να διαχειρίζονται σε πραγματικό χρόνο την ηλεκτρονική μετάδοση της γνώσης
- Καθοδηγώντας τους εκπαιδευόμενους να επιλέξουν τις μαθησιακές τους «διαδρομές»
- δίνοντας έμφαση την υιοθέτηση ενός ενεργητικού ρόλου ανακάλυψης του «λόγου υπάρξεως» των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών και των οικείων ιδρυμάτων για την ίδια την εκπαιδευτική διαδικασία

**Η Ελληνική Πραγματικότητα:** Ως πρόκληση στέκεται το πώς οι ελληνικές ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες μπορούν να μεταμορφώσουν και να μετεξελιχθούν την αποστολή τους μέσα από μία διαδικασία συνεργασίας όχι μόνο στο επίπεδο των συλλογών τους, αλλά κυρίως της φιλοσοφίας τους αναφορικά με την εκπαιδευτική τους δραστηριότητα και το πλαίσιο συντονισμένης παροχής υπηρεσιών εξ αποστάσεως εκπαίδευσης με άμεσο συνεργάτη και συνεργάτη συντονιστή το Ανοιχτό

Πανεπιστήμιο. Στο τελευταίο συνέδριο της IFLA, οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες χαρακτηρίστηκαν «ως δυναμικά φυσικά συμπληρώματα των Ιδρυμάτων που ανήκουν εξ αποστάσεως εκπαίδευση και η ανάγκη να αξιοποιηθεί ο υβριδικός τους ρόλος»

Έμφαση χρειάζεται να δοθεί:

1. Ανάγκη δημιουργίας ψηφιακής βιβλιοθήκης σε κάθε βιβλιοθήκη ακαδημαϊκού ιδρύματος και σε κάθε επιμέρους βιβλιοθήκη που ανήκει σε τομέα του ιδίου ιδρύματος.
2. Ψηφιοποίηση βιβλιακού υλικού και αρχείου που άπτονται στις βιβλιογραφικές απαιτήσεις του προγράμματος σπουδών των φοιτητών των οικείων Ιδρυμάτων και κυρίως των εκπαιδευομένων του Ανοικτού Πανεπιστημίου.
3. Δημιουργία ενός “learning resource center” μέσα από νόρμες μορφωτικών πλάνων με στόχο τη λεγόμενη "self contained" διαδικασία ακολουθώντας ένα γραμμικό δρόμο προσδιορισμού και αξιολόγησης του αριθμού των επιλεγμένων κειμένων-μαθησιακού υλικού των θεματικών ενοτήτων, στην οποία ο φοιτητής έχει στη διάθεσή του, αρχικά κάποιες ώρες την ημέρα και αργότερα, με την έμπρακτη εφαρμογή του 24/7, όλο το εικοσιτετράωρο τις πηγές του συγκεντρωμένες μέσα σε μία κοινή βάση αναζήτησης.
4. Τα προγράμματα INSPIRAL and ResIDE στο Ηνωμένο Βασίλειο και η δημιουργία μιας ολοκληρωμένης δέσμης προγραμμάτων με την ονομασία NSDL (technology education digital library) από το NSF (National Science Foundation) των Ηνωμένων Πολιτειών καθώς και ευρωπαϊκά προγράμματα όπως το EQLIPSE - Evaluation and Quality in Library Performance: System for Europe, το CAMILLE – Concerted Action on Management Information for Libraries in Europe –και το JUBILEE Project - monitoring and evaluating user information behaviour in relation to EIS (Electronic Information Services) κατέδειξαν την ανάγκη «δημιουργίας μιας μεγάλης ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης για το έθνος, με τους βιβλιοθηκάρους να στηρίζουν το ακαδημαϊκό εκπαιδευτικό προσωπικό με σεβασμό στην επιλογή των επαρκών βιβλιογραφικών πηγών για κάθε μάθημα».

Οφέλη:

- Με αυτό τον τρόπο ταυτόχρονα προσφέρεται στους σπουδαστές η δυνατότητα να παρακολουθούν από κοντά την πρόοδο τους και να θέτουν νέους μορφωτικούς στόχους στο σχεδιασμό της εκπαίδευσής τους. Καινοτόμοι επιστήμονες από το Amsterdam University of Professional Education κάνουν λόγο πλέον όχι για «Ακαδημαϊκή Βιβλιοθήκη», αλλά για «Ακαδημαϊκή Εκπαιδευτική Βιβλιοθήκη». Μια και οι σπουδαστές θα απολαμβάνουν μιας, σχήμα οξύμωρο, αποκεντρωμένης συγκεντρωτικής δεξαμενής με δυνατότητες αυτοαναβάθμισης και εμπλουτισμού όχι με υλικό, μα με το συγγενές υλικό, μέσα σε μία προσωποποιημένη επικοινωνία με έμπειρους στο αντικείμενο βιβλιοθηκονόμους.
- Εδραίωση κλίματος συνεργασίας και μεγαλύτερης εγγύτητας του αντικειμένου μεταξύ των βιβλιοθηκάρων, μεταξύ του ακαδημαϊκού διδακτικού προσωπικού και των βιβλιοθηκάρων, μεταξύ των φοιτητών και των βιβλιοθηκάρων
- Διεύρυνση των εκπαιδευτικών συνόρων της επιστήμης της πληροφόρησης
- Μάλιστα, καθώς το περιεχόμενο των θεματικών ενοτήτων δεν παρουσιάζει θεαματικές μεταβολές κάθε νέο ακαδημαϊκό έτος, στατιστικά στοιχεία, όπως εκείνα που εξήχθησαν από το “Open University” της Μεγάλης Βρετανίας, καταδεικνύουν την βελτιστοποίηση της χρηστικής λειτουργίας των ακαδημαϊκών

βιβλιοθηκών και τη διευκόλυνση, λόγω του εγχειρήματος, και των επόμενων γενιών – εκπαιδευομένων στη μαθησιακή τους πορεία.

*"... επιτρέποντας την αναδόμηση του ρόλου του προσωπικού μέσα στα φυσικά κτίρια των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών, οι εικονικές υπηρεσίες εξ αποστάσεως εκπαίδευσης, έχουν τη δυνατότητα μείωσης του κόστους των λειτουργιών της βιβλιοθήκης και αναβάθμισης του εκπαιδευτικού ρόλου του βιβλιοθηκαρίου."*

Ένας πολύ γνωστός ορισμός της αποστολής του βιβλιοθηκονόμου μιας ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης που δόθηκε από την ALA (American Library Association) [ALA 2004]: επιχειρηματολογεί υπέρ της αναβάθμισης του εκπαιδευτικού τους ρόλου και στην ελληνική βιβλιοθηκονομική πραγματικότητα:

*«Οι βιβλιοθηκονόμοι που εργάζονται στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες δεν είναι ικανοί μόνο να γνωρίζουν και να διαχέουν την πληροφορία, αλλά να αναγνωρίζουν, να προσδιορίζουν, να αξιολογούν, να εντοπίζουν και να συσχετίζουν, να οργανώνουν τη γνώση που κρύβει η πληροφορία διοχετεύοντάς την στους εντός των τειχών του Πανεπιστημίου ή του Κολλεγίου φοιτητές, αλλά κυρίως στους απομακρυσμένους, εκείνους που παρακολουθούν εξ αποστάσεως προγράμματα, συμπεριφερόμενοι απέναντί τους ως εκπαιδευτές αλλά συγχρόνως και ως εκπαιδευόμενοι οι ίδιοι, μια και έχουν το προνόμιο, από όλους τους άλλους συναδέλφους τους να γεύονται την εξειδίκευση της επιστήμης. Έτσι είναι οι ίδιοι εξοικειωμένοι με την ειδικότητα του θέματος, άρα και με την μη πληρότητά του. Καθήκον τους η μεταξύ τους συνεργασία σε εθνικό επίπεδο για την πλήρη συμμετοχή της (αμερικανικής) κοινωνίας που σπουδάζει και εργάζεται συγχρόνως στη δημοκρατική συμμετοχή στη γνώση.»*

Όροι, όπως «θεματοκεντρική μάθηση», «χρηστοκεντρική προσέγγιση», «μαθαίνω να μαθαίνω» έχουν γίνει πράξη από μεγάλες ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες του εξωτερικού έχουν ενεργό ανάμειξη σε εικονικές τάξεις, τις περισσότερες φορές σε άμεση συνεργασία με τους πανεπιστημιακούς και άλλοτε οι βιβλιοθηκονόμοι από μόνοι τους οργανώνουν τις λεγόμενες τάξεις γενικών προσόντων, όπως συμβαίνει στο «The Texas Information Literacy Tutorial».

## Παράμετροι:

- Οι χρήστες, ειδικότερα, οι φοιτητές, συμπεριφέρονται σαν καταναλωτές που επιθυμούν να έχουν τη δυνατότητα επιλογής σχετικά με το πώς και το πότε θέλουν να συλλέξουν πληροφορία και γνώση.
- Οι μηχανές αναζήτησης εξασφαλίζουν την προσβασιμότητα στο υλικό, όμως το διαδίκτυο δεν είναι επαρκές ούτε αξιόπιστο σε κάθε περίπτωση.
- Μία δια-βιβλιοθηκονομική λειτουργία υπηρεσιών από ειδικούς στο reference βιβλιοθηκάρους εγγυάται μία ενδοσκοπική ιχνηλάτηση του υπάρχοντος στις ελληνικές ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες υλικού.
- Διεθνώς, στις βιβλιοθήκες και τους βιβλιοθηκονόμους η ψηφιακή προσέγγιση φαίνεται κάπως άβολη, γι' αυτό προτείνεται αλληλοϋποστήριξη τόσο μεταξύ τους όσο και με το συνεργαζόμενο ακαδημαϊκό προσωπικό με στόχο την προσωπική καθοδήγηση του φοιτητή στην επιλογή επαρκών και των καλύτερων υπάρχουσών πηγών σε εθνικό επίπεδο για την ικανοποίηση των απαιτήσεων ενός συγκεκριμένου ερωτήματος ή μαθήματος.
- Σύμφωνα με τα στοιχεία της Στατιστικής Υπηρεσίας του Υπουργείου Πολιτισμού, στην Ελλάδα υπάρχουν 32 κεντρικές ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες με παραρτήματα σε κάθε τμήμα του πατρικού ιδρύματος, 120 ειδικές βιβλιοθήκες, 46 δημόσιες βιβλιοθήκες, 600 δημοτικές και κοινοτικές, 500 σχολικές, 27 παιδικές και 6 βιβλιοθήκες που ιδρύθηκαν από διπλωματικές αποστολών ξένων κρατών.
- Στην Ελλάδα στον τομέα της δημιουργίας και διαχείρισης ψηφιακών βιβλιοθηκών που προσφέρουν ευελιξία έχουν γίνει σημαντικές και αξιοθαύμαστες προσπάθειες, που παραμένουν όμως μεμονωμένες δράσεις.

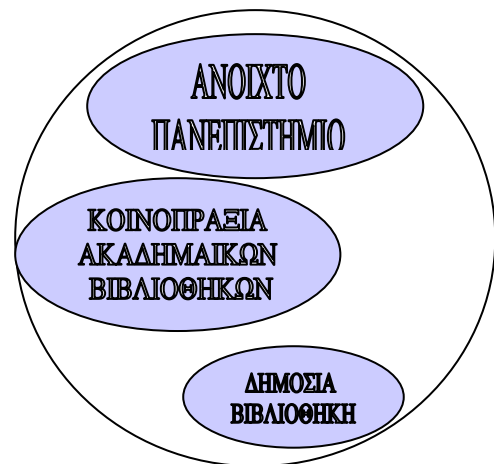
- Η εικόνα του τριπλασιασμού των φοιτητών που παρακολουθούν εξ αποστάσεως μαθήματα από 453,640 το '95 σε 2,132,350 το '03 στις Ηνωμένες Πολιτείες αντικατοπτρίζει αναλογικά κατά προσέγγιση με τα συγκρίσιμα δεδομένα και την ελληνική πραγματικότητα αφού κατά το ακαδημαϊκό έτος '03-'04 ήταν εγγεγραμμένοι στο Ελληνικό Ανοιχτό Πανεπιστήμιο 27.000 φοιτητές έναντι 4950 το '99. Οι λεγόμενες γνωστικές βάσεις, τράπεζες με επαρκή αριθμό πληροφοριακών καταθέσεων, με πολλά υποκαταστήματα, τα διάφορα κατά τόπους παραρτήματα των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών της χώρας με κοινή άδεια πρόσβασης στους “γνωστικούς” λογαριασμούς είναι μία περιοχή που παρέχει πλήθος δυνατοτήτων, με απαραίτητη προϋπόθεση τη σωστή δόμηση των προδιαγραφών σε εθνικό επίπεδο του σχεδίου προσφοράς εικονικής γνώσης.

## Σχεδιασμός ενός συνεργατικού μοντέλου

Η Θεωρία του Management διδάσκει ότι ο σωστός σχεδιασμός προϋποθέτει απάντηση σε τρία καίρια ερωτήματα:

1. Ποιες είναι οι ανάγκες, οι δυνατότητες και οι προσδοκίες των φοιτητών των συμβατικών και των Ανοιχτών Ακαδημαϊκών Ιδρυμάτων από τα κέντρα πληροφόρησης;
2. Ποιοι είναι οι περιορισμοί και ποιες οι ευκαιρίες που αναδύονται από την τρέχουσα λειτουργική μορφή των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών της χώρας μας με τις υπάρχουσες ιδιαιτερότητες πάντα σε συσχέτιση με τη σύναψη κατάλληλων, με την έννοια, των παραγωγικών σχέσεων;
3. Πώς μπορούμε να σχεδιάσουμε και να εφαρμόσουμε κατευθύνσεις δράσης που να επιφέρουν το επιθυμητό αποτέλεσμα στην ουσία και τη δυναμική της πολιτικής διαχείρισης των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών σε εθνικό επίπεδο;

Οι απαιτήσεις των εξ αποστάσεως εκπαιδευομένων μπορούν να κατηγοριοποιηθούν στα εξής: ανάγκη για υλικό, ανάγκη για υπηρεσίες πληροφόρησης και ανάγκη για υπηρεσίες ειδικά σχεδιασμένες για χρήστες. Η δεύτερη κατηγορία περιλαμβάνει: βιβλιογραφική ενημέρωση για πηγές, βιβλία, περιοδικά και μη-έντυπο υλικό διαθέσιμο στη βιβλιοθήκη ή μέσω διαδανεισμού, πληροφόρηση για άλλα «study centres» ή βιβλιοθήκες σε τοπικό επίπεδο και το είδος των υπηρεσιών που προσφέρουν. Στην τρίτη κατηγορία περιλαμβάνεται καθοδήγηση από το προσωπικό της βιβλιοθήκης για την επιλογή του υλικού, το σχεδιασμό του πλάνου μελέτης και τη χρήση μαθησιακών ικανοτήτων για αυτόνομη μάθηση.



## Προτάσεις

Στο προτεινόμενο μοντέλο, σκιαγραφείται η γεφύρωση των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών με το Ανοιχτό Πανεπιστήμιο, τη βιβλιοθήκη του Ανοιχτού Πανεπιστημίου σε πρώτη φάση και με τις δημόσιες βιβλιοθήκες ανά περιοχές σε υστερότερα σε ένα διαδραστικό οργανωτικό πλαίσιο ως καινοτόμο λύση παροχής υπηρεσιών.

1. Ειδικά σχεδιασμένα μαθήματα, μέσω εικονικών τάξεων, με θεματικό αντικείμενο “Εκμάθηση στρατηγικών για την αναζήτηση πηγών, τη σωστή



χρήση ηλεκτρονικών μέσων παροχής υπηρεσιών, τον εντοπισμό αρχείων και την πλοήγηση στον κόσμο της γνώσης των βιβλιοθηκών»

2. Υιοθετώντας μία εθνική πολιτική, περιορίζεται αυτόματα το χάος των διαφορετικών προσεγγίσεων και το οικονομικό κόστος των ποικίλων προγραμμάτων που πολλές φορές «το ένα δεν αναγνωρίζει το άλλο». Προτείνεται αξιοποίηση της γεωγραφικής και θεματικής ποικιλίας των βιβλιοθηκών κάτω από την ομπρέλα ενός εθνικού σώματος με συμμετοχή της Κοινοπραξίας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, του Ανοιχτού Πανεπιστημίου και των Δημόσιων Βιβλιοθηκών, ανά περιοχή όπου βρίσκονται τα ακαδημαϊκά ιδρύματα.
3. Πρακτικά ειδική μέριμνα πρέπει να δοθεί στα ακόλουθα:
  - I. Καθορισμός αποστολής, σκοποθεσίας και πολιτικής
  - II. Στατιστικές στα είδη χρήσεων των βιβλιοθηκών
  - III. Στατιστικές στους τύπους των συλλογών
  - IV. Οργανωτικά χαρακτηριστικά των εμπλεκόμενων ιδρυμάτων
  - V. Χρηματοδότηση
  - VI. Εξειδικευμένο προσωπικό
  - VII. Συμφωνίες και κώδικες αποδοχής του νέου πλαισίου
  - VIII. Αναθεώρηση του σχεδιασμού και της ανάπτυξης εξ αποστάσεως εκπαίδευσης

- Η τεχνολογία θα είναι πάντα διαθέσιμη να προσφέρει τις καλύτερες λύσεις για την αποτελεσματική ιχνηλάτηση ενός κοινοχρηστικού συστήματος παροχής εξ αποστάσεως πληροφοριών. Η ερώτηση μεταφέρεται όχι μόνο στην αρμόδια βιβλιοθήκη, αλλά στον, ανάλογα με την εμπειρία του, κατάλληλο βιβλιοθηκάριο ο οποίος μπορεί μέσα από περιληπτικές βάσεις δεδομένων και καταλόγους να οδηγήσει το φοιτητή στο δρόμο της αναζήτησης.

Προσοχή πρέπει να δοθεί στα ακόλουθα:

- Δυνατότητα πρόσβασης σε τεχνολογικό εξοπλισμό από όλες τις βιβλιοθήκες μέλη που συμμετέχουν πλήρως στις υπηρεσίες. Η επιλογή των πλατφόρμων, των βάσεων δεδομένων και του λογισμικού της εικονικής πληροφόρησης να είναι προσαρμοσμένη ώστε να επιτρέπεται η συμμετοχή από τις μεγαλύτερες μέχρι τις μικρότερες βιβλιοθήκες και από όλους τους χρήστες με τον βασικό εξοπλισμό.
- Ο στόχος δεν είναι να μετατρέψουμε την τεχνολογία στο άπαν, αλλά πώς η γνώση και η εμπειρία των βιβλιοθηκάριων μπορούν να μεταφερθούν μέσα από ένα αόρατο και «διαυγή» στους χρήστες εκπαιδευόμενους τεχνολογικό περιβάλλον.
- Ο βιβλιοθηκάριος γίνεται ο εικονικός «tour guider» που μας ξεναγεί σε συνταιριαστά πεδία θεματικών αντικειμένων, έχοντας αντιληφθεί ότι αυτό που χρειάζεται ο χρήστης είναι περισσότερη καθοδήγηση στο να φτάσει στην πληροφορία παρά υποδείξεις για το ποια πληροφορία χρειάζεται.
- Θεματική κατηγοριοποίηση των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών σε ευρεία και πιο συγκεκριμένη βάση, σεβόμενη την ετερογένειά τους..
- Η κάθε βιβλιοθήκη είναι αρμόδια στην επιλογή του προσωπικού που θα εμπλακεί στο σχεδιασμό, αξιολόγηση, εμπλουτισμό και μετατροπή των γνωστικών βάσεων δεδομένων.
- Εκπαίδευση του προσωπικού στη χρήση εικονικών υπηρεσιών. (Στις βιβλιοθήκες του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου, του Πανεπιστημίου Μακεδονίας, των Πανεπιστημίων Αθηνών, Κρήτης και Ιωαννίνων έχουν υπάρξει σημαντικά

δείγματα προσπαθειών ηλεκτρονικής αναζήτησης της πληροφορίας. Μέσα από εγκατεστημένα λογισμικά του τύπου «Ask a Librarian», ή μέσω email, ή τηλεφώνου. Η ενοποίηση των μεμονωμένων παραδειγμάτων, μπορεί να έχει τα ευεργετικά αποτελέσματα του «e-tutor» της Πολιτείας της Μασαχουσέτης, της δεύτερης σε πληθυσμό στις Η.Π.Α., όπου οι φοιτητές μπορούν να απευθύνονται σε πραγματικό χρόνο ζητώντας βοήθεια στις εργασίες τους μέσα από το web site της BPL. Συμμέτοχοι στο εγχείρημα, που στηρίζεται στη λογική διασύνδεση εκπαιδευτικού υλικού και προγραμμάτων είναι η The Boston Public Library, το Harvard University, η City of Boston και το Massachusetts Library Consortium.

- Ενδυνάμωση της κριτικής σκέψης, της ικανότητας αξιολόγησης των πηγών, της διαχείρισής τους και της αμεσότητας στην επικοινωνία

**Επιμέρους Ζητήματα: Σε όλα τα στάδια του σχεδιασμού και της διαχείρισης, κάποια διεθνώς αναγνωρισμένα standards πρέπει να τεθούν:**

- *Νομικά Ζητήματα Πνευματικής Ιδιοκτησίας:* Αυτά περιλαμβάνουν αυθεντικότητα, διαπίστευση κατοχής, ασφάλεια, copyright, ιδιωτικότητα στη χρήση, δικαιώματα διαχείρισης ηλεκτρονικών αρχείων.
- *Εκπαιδευτικά Θέματα:* Ευρύτερη διάθεση, διάχυση, συγκεκριμενοποίηση, απελευθέρωση, πληρότητα της γνώσης για όλες τις κατηγορίες των εμπλεκόμενων, εκπαιδευόμενους και βιβλιοθηκονόμους.
- *Δημογραφικά Χαρακτηριστικά:* Στη χώρα μας οι μετακινήσεις πληθυσμιακών κατηγοριών, όπως οι φοιτητές από και προς την πρωτεύουσα καθιστά αναπόφευκτη τη συνεργατική αναθεώρηση της λειτουργίας των βιβλιοθηκών μας.
- *Κοινωνικές Παράμετροι:* Μία νέα εφαρμοσμένη φιλοσοφία για τις υπηρεσίες αντανακλά μία ευρύτερη έμφαση στην ανάγκη υιοθέτησης ενός καινούργιου σχήματος όπου κυρίαρχες είναι οι έννοιες της Αλληλόδρασης, της Συνεργασίας, της Αναθεώρησης, της Συμμετοχικότητας, της Ευελιξίας, της Αυτονομίας και της Αλληλεξάρτησης. Η συνεργατική εργασία είναι εξ ορισμού κοινωνική. Οι Έλληνες βιβλιοθηκονόμοι είναι αριθμητικά λίγοι και γνωρίζονται μεταξύ τους, οπότε η φιλικότητα στη μεταξύ τους διαδραστικότητα και όσον αφορά στους χρήστες είναι περισσότερη προβλέψιμη.
- *Τεχνικά και Οικονομικά Ζητήματα:* Η εφαρμογή μιας καινούργιας πολιτικής προϋποθέτει την εξασφάλιση της δυνατότητας επαρκούς χρηματοδότησης κυρίως από κονδύλια της ευρωπαϊκής επιτροπής μέσα από τις διεκδικήσεις για την υλοποίηση συγκεκριμένων δράσεων με ορίζοντα εθνικό και με βάσιμα επιχειρήματα τεκμηριωμένο όχι μόνο για επιστημονικά παράγωγα της οποίας μεμονωμένης δράσης, όσο για την υπογράμμιση των ωφελειών σε εθνικό εκπαιδευτικό και πολιτισμικό επίπεδο.

**Προσωπικό:**

- Η Ειδική Γραμματεία Βιβλιοθηκών και Αρχείων για τη ανάληψη της πρωτοβουλίας χάραξης και οικονομικής στήριξης της πολιτικής
- Ακαδημαϊκό προσωπικό από το Ανοιχτό Πανεπιστήμιο, το Ιόνιο Πανεπιστήμιο τις Πολυτεχνικές και Παιδαγωγικές Σχολές και με τον συμβουλευτικό ρόλο πανεπιστημιακών όλων των αντικειμένων
- Έμπειροι Διευθυντές Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών
- Εξειδικευμένοι βιβλιοθηκονόμοι με εξοικείωση και γνώση στη χρήση των νέων τεχνολογιών

## Υπηρεσίες:

Μολονότι στην Ελλάδα υπάρχει μία υπολογίσιμη διαφορετικότητα μεταξύ των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών ως προς το είδος και τη μορφή των προσφερόμενων υπηρεσιών, η δημιουργία ενός 'Greek Virtual Reference Desk', με την παροχή από κάθε εμπλεκόμενο γραμμών επικοινωνίας επαρκών σε μέγεθος, αριθμό, προσβασιμότητα και επικαιρότητα, θα μπορούσε να περιλαμβάνει και σίγουρα όχι να περιορίζεται στα τα ακόλουθα:

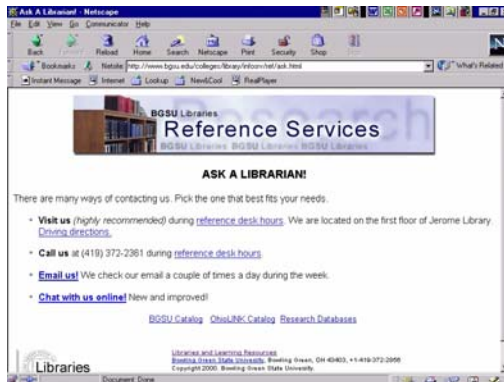
1. προκαθορισμένος χώρος για συμβουλευτικές παραπομπές, προεπιλεγμένες σχετικές με τα ακαδημαϊκά αντικείμενα συλλογές;
2. εικονική-ηλεκτρονική συνδεσιμότητα και «online chat sessions» με τη δημιουργία της σωστής αρχιτεκτονικής φόρμας
3. αξιοποίηση του υλικού που ήδη παρέχουν επικουρικά στους φοιτητές με την μετατροπή του σε ηλεκτρονική μορφή και την απαραίτητη προσαρμογή του στην τρέχουσα βιβλιογραφική απαίτηση ώστε:

1. να συναντήσουν τις ανάγκες των φοιτητών του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου τόσο στην διεκπεραίωση των γραπτών εργασιών που τους έχουν ανατεθεί, όσο και στον εμπλουτισμό των ίδιων των ακαδημαϊκών προγραμμάτων;

2. να συναντήσουν τις ανάγκες διδασκαλίας και έρευνας;

3. να χειριστούν αποτελεσματικά μία μεγάλη κλίμακα πληροφοριακών αναγκών των ξένων και ιδιαίτερα των ευρωπαίων σε θεματικές περιοχές που σχετίζονται με την ελληνική αρχαιότητα, τη λογοτεχνία και τη γλώσσα, αντικείμενα χρόνια επεξεργασμένα βιβλιογραφικά από τις ελληνικές βιβλιοθήκες.

4. να παρέχουν την ιδανική ευελιξία στην δυνατότητα ύπαρξης ενός κεντρικού περιβάλλοντος σε μία κατανεμημένη οργανωτική δομή; αξιόπιστη, ταχεία, ασφαλής πρόσβαση στις πηγές όλων των ελληνικών ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών; αρκετές προσφερόμενες ώρες



με ιδανικό στόχο τις 24 ώρες την ημέρα επικοινωνίας σε πραγματικό χρόνο του φοιτητή με το Ελληνικό Εικονικό Κέντρο Εκπαίδευσης και Πληροφόρησης. Ψηφιακές βάσεις ερωτημάτων όπως "Ask The Archaeologist", "Ask a Linguist", "Ask a Historian", "Ask a Mathematician", "Ask a Physician" μπορούν να αποτελέσουν εξαιρετικά βοηθήματα συν-πλοήγησης για τους 27.000 φοιτητές του Ανοικτού Πανεπιστημίου αλλά και τους χιλιάδες άλλους των συμβατικών πανεπιστημιακών ιδρυμάτων της χώρας..

Η λήψη κάθε απόφασης στηρίζεται σε συγκεκριμένη φιλοσοφία και προϋπολογισμό. Όπως τόνισε και η πρόεδρος της IFLA Kay Raseroka «Η μεγάλη ευκαιρία ίσταται στο τι διαχειριζόμαστε, πώς το διαχειριζόμαστε, μέσα από μία συνεργατική αίσθηση χάραξης πολιτικής με ορίζοντα εκπαιδευτικό. Όλοι εργαζόμαστε ο καθένας χωριστά μα και όλοι μαζί στέλνοντας ηχηρό μήνυμα για τον σημαντικό ρόλο που οι βιβλιοθήκες και οι βιβλιοθηκάριοι μπορούν να διαδραματίσουν για το καλό του έθνους τους, για το καλό όλων».

### Επαναπροσδιορισμός του ρόλου των βιβλιοθηκάρων:

- Ενδυνάμωση της εκπαιδευτικής αποστολής των βιβλιοθηκών μέσα από online εργαλεία και πηγές: 1) ηλεκτρονική – εικονική τάξη μέσω παρεμβολής οθονών; και 2) ηλεκτρονική βιβλιοθήκη (κατάλογος και παραλαβή αρχείων).
- Εναγκαλισμός νέων ευκαιριών για διευκρίνιση των ρόλων των βιβλιοθηκάρων να αξιοποιήσουν την κοινωνική προέκταση της αποστολής τους δράττοντας την ευκαιρία της μετάλλαξης της λειτουργίας των βιβλιοθηκών.

### Συμπεράσματα

1. Προς οποιαδήποτε κατεύθυνση κι αν πορευόμαστε, πρέπει να προχωρήσουμε πολύ γρήγορα, και είναι σίγουρο ότι αν πρέπει να προχωρήσουμε όλοι μαζί, η πορεία θα είναι πιο ενδιαφέρουσα, πιο αποτελεσματική και πιο συμφέρουσα για όλους μας
2. Μέσα σ' ένα οργανωμένο διαδραστικό περιβάλλον οι βιβλιοθηκάριοι και οι χρήστες βελτιώνουν τα γνωστικά τους πεδία, την κοινωνική τους υπόσταση, φέρνοντας την εγγύτητα στη γνώση, τον εκσυγχρονισμό στις υπηρεσίες, την αποτελεσματική διαχείριση του χρόνου και την κατάργηση των τοπικών περιορισμών, προτείνοντας μία εναλλακτική λύση στη τροφοδότηση της σύγχρονης εξ αποστάσεως εκπαίδευσης στην Ελλάδα.
3. Αυτές οι συνεργατικές λύσεις συναντούν τις προκλήσεις της νέας γενιάς βιβλιοθηκών και της νέας μορφής πρόσβασης στην ανώτερη και ανώτατη εκπαίδευση. Δεν υπάρχει μονοπώλιο στην παροχή υπηρεσιών και χρειάζεται η ανάληψη ενός ηγετικού ρόλου από ερευνητές στην παροχή δομημένων δρόμων πληροφόρησης στους χρήστες. ειδικά για τους φοιτητές.
4. Τα Ανοιχτά Πανεπιστήμια χρειάζονται όντως τις βιβλιοθήκες και τις υπηρεσίες τους
5. Η βιβλιοθήκη παύει να αποτελεί περιφερειακή υπηρεσία του ακαδημαϊκού ιδρύματος και εξασφαλίζει μία κυρίαρχη θέση μέσα στο σύστημα κοινωνία – οικονομία της γνώσης.

### Βιβλιογραφία

1. American Library Association MARS Ad Hoc Committee on Virtual Reference Guidelines (2003) *Draft guidelines for implementing and maintaining virtual reference services*, ALA
2. Brown, John Seely and Paul Duguid (2000) *The social life of information*, Harvard Business School Press
3. Cloughley, K. (2004) "Digital reference services: how do the academic library-based services compare with the expert services?", *Library Review*, **53**(1), pp.17-23.
4. Frances Krivine, (1993) *Directory and Access Tools: Strategic U.K. directions for the virtual library*". London: Meckler. p. 1-8.
5. Hirko, B. (2001) "Combining the power of libraries, librarians, and technology to help all Washingtonians get information wherever they are." *Washington State Library Statewide Virtual Reference Project*, [Διαθέσιμο στο <http://wlo.statelib.wa.gov/services/vrs/index.cfm>]
6. Hughes, C. (2000) "Information Services for Higher Education. A New Competitive Space," *D-Lib Magazine*, 73 (3) [Διαθέσιμο στο <http://www.dlib.org/dlib/december00/hughes/12hughes.html> ]
7. Kasowitz, A., Bennett, B., and Lankes, R.D. (2000) "Quality Standards for Digital Reference Consortia", *Reference & User Services Quarterly*, 39 (4), p.355-63.
8. Kyrillidou, M. (2001) "An overview of performance measures in higher education and libraries", *Journal of Library Administration*, 35(4), p.7.

9. Moran, Louise and B. Myringer (1999) *Flexible Learning and University Change in Higher Education through Open and Distance Learning*, London: Routledge.
10. Proctor, R. and Davenport, E. (1997) "Distributed expertise: remote reference service on a metropolitan area network", *The Electronic Library*, 15(4), p. 271-78.
11. Rader, B. (1999) "Faculty-librarian collaboration in building the curriculum for the millennium: the US experience," *IFLA Journal*, 25(4), 1999.
12. Ryan, J. (2004) "*Library Statistics and Performance Measures in Europe*" [Διαθέσιμο στο <http://web.syr.edu/~jryan/infopro/stateu.html> ]
13. Sloan, B. (1997) "Service perspectives for the digital library remote reference services", *Library Trends*, 47(1), p.117-143.
14. Williams, C. R. and T. O. Walters (2003). "Reference and instruction service go virtual as a form of outreach: Case studies from academic libraries", *Information Outlook*, 7(8), pp. 20