

# Η ενίσχυση του ρόλου του θεματικού βιβλιοθηκονόμου: συμβαδίζοντας με τις νέες τάσεις

**Χρυσάνθη Σταύρου**

[chrysanthi.stavrou@cut.ac.cy](mailto:chrysanthi.stavrou@cut.ac.cy)

**Αθηνά Ευαγόρου**

[athinoula.evagorou@cut.ac.cy](mailto:athinoula.evagorou@cut.ac.cy)

**Φωτεινή Νικολαΐδου**

[fotini.nikolaidou@cut.ac.cy](mailto:fotini.nikolaidou@cut.ac.cy)

**Άννα Χαραλάμπους**

[anna.charalambous@cut.ac.cy](mailto:anna.charalambous@cut.ac.cy)

**Μιχάλης Κτωρής**

[michael.ktoris@cut.ac.cy](mailto:michael.ktoris@cut.ac.cy)

*Βιβλιοθήκη Τεχνολογικού Πανεπιστημίου Κύπρου*

## Περίληψη

Στο συνεχώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον της πληροφόρησης κρίνεται αναγκαίο για τις βιβλιοθήκες να συμβαδίζουν με τις εξελίξεις. Οι βιβλιοθηκονόμοι καλούνται να αναλάβουν νέους ρόλους όπως αυτό του μέντορα και του εκπαιδευτή με απώτερο σκοπό την υποστήριξη της έρευνας και την αποτελεσματική αξιοποίηση των πηγών από τον τελικό χρήστη.

Ο θεματικός βιβλιοθηκονόμος στη Βιβλιοθήκη του Τεχνολογικού Πανεπιστημίου Κύπρου (ΒΤΠ) προσφέρει υπηρεσίες στην ακαδημαϊκή κοινότητα βασισμένος στη φιλοσοφία του μοντέλου παροχής υπηρεσιών σε διάφορα επίπεδα (tiered service) σύμφωνα με τη δυσκολία και την περιπλοκότητα του ερωτήματος. Στο πλαίσιο συμμετοχής της Βιβλιοθήκης στην εκπαιδευτική διαδικασία και τη δια βίου μάθηση και με στόχο τη δημιουργία αυτόνομων χρηστών αξιοποιούνται διάφορα κανάλια επικοινωνίας. Με ιδιαίτερη έμφαση στην επίτευξη αμφίδρομης επικοινωνίας με την ακαδημαϊκή κοινότητα έχει δημιουργηθεί η υπηρεσία με το σλόγκαν «Ρώτα τον βιβλιοθηκονόμο σου» η οποία λειτουργεί σε επίπεδο επικοινωνίας πρόσωπο με πρόσωπο σε φυσικό χώρο αλλά και έξω από τα όρια του φυσικού χώρου με τη χρήση των νέων μέσων.

Η εργασία αυτή παρουσιάζει την υλοποίηση του μοντέλου του θεματικού βιβλιοθηκονόμου στη ΒΤΠ σε ένα μεταβατικό στάδιο προς επίτευξη του ιδεατού. Αρχικά, παρουσιάζονται τα στάδια εφαρμογής της υπηρεσίας «Ρώτα τον βιβλιοθηκονόμο σου» και οι ενέργειες των θεματικών βιβλιοθηκονόμων ώστε να εδραιωθεί ο ρόλος τους στην ακαδημαϊκή κοινότητα και να αξιοποιηθούν στον μέγιστο βαθμό. Στη συνέχεια παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της έρευνας ικανοποίησης χρηστών ως προς την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, την εξοικείωση τους με τον θεματικό βιβλιοθηκονόμο και τις προσδοκίες τους από αυτόν. Τέλος, σχολιάζονται τα αποτελέσματα της έρευνας σε σύγκριση με τα στατιστικά χρήσης της υπηρεσίας και τα ερωτήματα που συνήθως θέτουν οι χρήστες.

*Λέξεις κλειδιά: Ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες, Θεματικοί βιβλιοθηκονόμοι, Ρόλος του Βιβλιοθηκονόμου, Υπηρεσίες βιβλιοθηκών, Πληροφοριακές υπηρεσίες*

## **Abstract**

The constant changes in the world of information create the necessity for the libraries to keep pace with the latest developments. Librarians are expected to assume new roles as mentors and trainers in order to support research and ensure effective use of resources by the end user.

The subject librarian at the Cyprus University of Technology Library provides services to the academic community based on the philosophy of service delivery models at different levels (tiered service) according to the difficulty and complexity of the query. Various communication channels are exploited through the Library participation in education and lifelong learning in the purpose of creating autonomous users. To achieve two-way communication with the academic community a service was created using the slogan “Ask your librarian” which takes place through face-to-face interaction in a physical place and virtually using new technologies.

This paper presents the realization of the subject librarian model towards achieving the ideal. In the first place, we present the implementation stages of the “Ask your librarian” service and the actions of subject librarians in order to consolidate their role in the academic community. Moreover, we analyse the results of user satisfaction survey regarding the quality of service, the user familiarity with the subject librarian and the user expectations. Finally, in this paper we discuss the survey results in comparison with the usage statistics and the questions that usually arise.

*Keywords: Academic libraries, Subject librarians, Liaison librarians, Librarian role, Library services, Reference services*

## 1. Εισαγωγή

Οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες προβαίνουν κατά καιρούς σε αξιολόγηση των υφιστάμενων υπηρεσιών τους και σε αναθεώρηση των στόχων τους ανάλογα με τα δεδομένα της εποχής προκειμένου να βελτιώσουν την ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρουν. Αυτό προκύπτει εξαιτίας της ραγδαίας εξέλιξης της τεχνολογίας, της αύξησης των ηλεκτρονικών πηγών, των απαιτήσεων στην επιστημονική έρευνα κλπ. Οι βιβλιοθήκες δεν αρκεί απλά να προσφέρουν υπηρεσίες αλλά σημασία έχει πως διαθέτουν το τελικό προϊόν (πληροφορία) στο χρήστη. Το Γραφείο Θεματικής Βιβλιογραφικής Υποστήριξης (ΘΒΥ) στη Βιβλιοθήκη του Τεχνολογικού Πανεπιστημίου Κύπρου (ΒΤΠ) ενημερώνεται για τις αλλαγές και τις τάσεις που επικρατούν στο χώρο των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών, παρατηρεί τη συμπεριφορά και τις ανάγκες των χρηστών και αποκτά νέες γνώσεις και δεξιότητες ώστε να ανταποκριθεί στις προκλήσεις που παρουσιάζονται.

Παρ' όλα αυτά, έστω και αν τα πληροφοριακά τμήματα ή οι ανάγκες των χρηστών αλλάζουν, ο πρωταρχικός στόχος για καθοδήγηση και εκπαίδευση στη χρήση των πηγών παραμένει ο ίδιος. Η διαφορετικότητα του κάθε χρήστη συνεπάγεται διαφορετικές ανάγκες για εξυπηρέτηση, με αποτέλεσμα να έχουν προστεθεί επιπλέον τύποι υπηρεσιών με το πέρασμα των χρόνων (Kilzer, 2011).

Η παρούσα εργασία επιχειρεί να διερευνήσει την ικανοποίηση των φοιτητών από την υπηρεσία «Ρώτα τον βιβλιοθηκονόμο σου», η οποία δημιουργήθηκε για να εξυπηρετήσει τις εξειδικευμένες ανάγκες των χρηστών στην έρευνα. Συγκεκριμένα τα ερευνητικά ερωτήματα που εξετάζονται είναι:

1. Ποια είναι η ανταπόκριση των φοιτητών στην υπηρεσία «Ρώτα τον βιβλιοθηκονόμο σου»;
2. Πόσο ενημερωμένοι είναι για την ύπαρξη της υπηρεσίας και του θεματικού βιβλιοθηκονόμου;
3. Ποια ερωτήματα απευθύνουν συνήθως;
4. Είναι ικανοποιημένοι από την υπηρεσία και τον θεματικό βιβλιοθηκονόμο;

### *1.1. Ο ρόλος του θεματικού βιβλιοθηκονόμου στην ακαδημαϊκή κοινότητα*

Ένας από τους βασικότερους στόχους της ΒΤΠ αποτελεί η δημιουργία αυτόνομων και κριτικά σκεπτόμενων χρηστών οι οποίοι μέσα από τον πληροφοριακό γραμματισμό αναπτύσσουν δεξιότητες διαχείρισης και ορθής χρήσης της πληροφορίας για την επίλυση προβλημάτων και τη λήψη αποφάσεων στην επαγγελματική και προσωπική τους ζωή (Σταύρου, Ευαγόρου, & Ζέρβας, 2010). Στο πλαίσιο υλοποίησης του συγκεκριμένου στόχου και με γνώμονα την ανάγκη του χρήστη για συνεχή πληροφόρηση, λειτουργεί το Γραφείο ΘΒΥ.

Οι θεματικοί βιβλιοθηκονόμοι (liaison librarians) επεδίωξαν την επικοινωνία τους με την πανεπιστημιακή κοινότητα και προώθησαν την υπηρεσία τους προκειμένου να φτάσουν στον τελικό στόχο. Η επικοινωνία μεταξύ βιβλιοθηκονόμων και ακαδημαϊκών πραγματοποιήθηκε μέσω επίσημων και ανεπίσημων καναλιών (Σταύρου, Ευαγόρου, & Ζέρβας, 2010). Μια πρώτη προσπάθεια προσέγγισης των ακαδημαϊκών υπήρξε η δημιουργία πολιτικής ανάπτυξης της συλλογής της Βιβλιοθήκης μέσω της οποίας ο βιβλιοθηκονόμος εξοικειώνεται με τα θεματικά αντικείμενα που έχει αναλάβει. Επιπλέον, οι βιβλιοθηκονόμοι πραγματοποίησαν ενημερωτικά σεμινάρια προς τους ακαδημαϊκούς, παρουσιάζοντας το υλικό της Βιβλιοθήκης, την πρόσβαση σε αυτό, τις παρεχόμενες υπηρεσίες και τα εργαλεία υποστήριξης της έρευνας. Ωστόσο, σε αυτό το πρώτο στάδιο η επικοινωνία με τους ακαδημαϊκούς επιτεύχθηκε κυρίως στο επίπεδο παραγγελίας νέου υλικού για εμπλουτισμό της συλλογής. Στην περίπτωση αυτή, οι ακαδημαϊκοί ενημερώνονται για τον υπεύθυνο θεματικό βιβλιοθηκονόμο του τμήματος και ο δεύτερος γίνεται αποδέκτης των αιτημάτων τους και διαμεσολαβητής ακαδημαϊκού και Βιβλιοθήκης. Η ανταπόκριση και η αμεσότητα που λάμβανε ο ακαδημαϊκός, αποτέλεσε καταλυτικό παράγοντα στη συνεργασία των δύο μερών με το θεματικό να κερδίζει την εμπιστοσύνη και την αναγνώριση από το ακαδημαϊκό προσωπικό. Στηριζόμενοι σε αυτή την επιτυχία, οι βιβλιοθηκονόμοι πραγματοποιούν συναντήσεις με τα Τμήματα με σκοπό την ενημέρωσή τους. Η επαφή αυτή δίνει την ευκαιρία στους ακαδημαϊκούς να εκφράσουν τους προβληματισμούς τους καθώς επίσης να συζητήσουν και να πάρουν απαντήσεις για τα διάφορα θέματα που τους απασχολούν σε σχέση με τη Βιβλιοθήκη. Η διαπροσωπική επικοινωνία ενισχύει την εικόνα των θεματικών βιβλιοθηκονόμων και συμβάλλει καταλυτικά στην συνεργασία τους με το ακαδημαϊκό προσωπικό.

Όσον αφορά το κομμάτι της εκπαίδευσης, οι βιβλιοθηκονόμοι μετά από επικοινωνία και σε συνεργασία με το εκπαιδευτικό προσωπικό του Κέντρου Γλωσσών, ξεκίνησαν την προσπάθεια τους με τη διεξαγωγή σεμιναρίων σε πρωτοετείς φοιτητές στα πλαίσια του μαθήματος «Αγγλικών». Τα σεμινάρια αφορούσαν τη χρήση του εργαλείου Refworks για τη δημιουργία και διαχείριση βιβλιογραφίας (Σταύρου, Ευαγόρου, & Ζέρβας, 2010). Μέσα από τα σεμινάρια οι φοιτητές γνωρίζουν τον υπεύθυνο θεματικό βιβλιοθηκονόμο τους. Η φύση των σεμιναρίων ξεφεύγει από το πλαίσιο της παραδοσιακής διδασκαλίας και υιοθετώντας τη μέθοδο της ενεργητικής μάθησης (Μορελέλη-Κακούρη, 1997), ενθαρρύνεται η διαδραστικότητα εκπαιδευτή-εκπαιδευομένου. Οι φοιτητές παράλληλα με την παρακολούθηση εκτελούν παραδείγματα στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές και έχουν τη δυνατότητα να απευθύνουν ερωτήματα προς τον βιβλιοθηκονόμο και να λάβουν απαντήσεις. Η προσπάθεια επικοινωνίας με τους φοιτητές συνεχίστηκε πραγματοποιώντας σεμινάρια και σε τεταρτοετείς φοιτητές στο πλαίσιο του μαθήματος που αφορά την προετοιμασία της πτυχιακής εργασίας. Με τον τρόπο αυτό αρχίζει να αναπτύσσεται η αμφίδρομη σχέση βιβλιοθηκονόμου-φοιτητή.

## *1.2. Υπηρεσία «Πρώτα τον βιβλιοθηκονόμο σου»*

Οι βιβλιοθηκονόμοι που εργάζονταν στη Βιβλιοθήκη Σχολής Επιστημών Υγείας (παράρτημα), παρατηρώντας τη συμπεριφορά των χρηστών, οδηγήθηκαν στο συμπέρασμα

ότι οι χρήστες είναι διστακτικοί στο να ζητήσουν βοήθεια από το προσωπικό, γεγονός που αποδεικνύεται και από τη διεθνή βιβλιογραφία, ενώ παράλληλα η ανάγκη μεγαλώνει λόγω της αύξησης των ηλεκτρονικών πηγών (Courtois, M. & Liriano, M., 1999). Αυτή η διαπίστωση τους οδήγησε να υιοθετήσουν το μοντέλο του «περιφερόμενου» βιβλιοθηκονόμου (roving librarian), ο οποίος προσφέρει βοήθεια στο χρήστη προσεγγίζοντας τον μέσα στο χώρο της Βιβλιοθήκης. Η σχέση που ανέπτυξαν οι βιβλιοθηκονόμοι που εργάζονταν στο παράρτημα με τους χρήστες του τμήματος Νοσηλευτικής αποτέλεσε την απαρχή της δημιουργίας της υπηρεσίας «Πρώτα τον βιβλιοθηκονόμο σου».

Οι θεματικοί βιβλιοθηκονόμοι εγκαινίασαν τη λειτουργία της νέας υπηρεσίας με την έναρξη του ακαδημαϊκού έτους 2010-2011 και αποφάσισαν την παρουσία τους στο χώρο της Βιβλιοθήκης τα απογεύματα. Η υπηρεσία στελεχώνεται από τους πέντε θεματικούς βιβλιοθηκονόμους που είναι υπεύθυνοι για την κάθε σχολή και λειτουργεί σε πρώτη φάση 14 ώρες τη βδομάδα. Συγκεκριμένα τα απογεύματα από τις 2.30 μέχρι τις 6 από Δευτέρα μέχρι Πέμπτη.

Οι βιβλιοθηκονόμοι ενεργούν με βάση τη φιλοσοφία της χρηστοκεντρικής παροχής υπηρεσιών (user-centered services) (Somerville & Collins, 2008) υιοθετώντας ένα υβριδικό μοντέλο εξυπηρέτησης εφόσον συνδυάζουν τη συμβουλευτική στην έρευνα (research consultant), την παροχή υπηρεσιών σε διάφορα επίπεδα (tiered service) με βάση τη δυσκολία και την περιπλοκότητα του ερωτήματος και το μοντέλο του «περιφερόμενου» βιβλιοθηκονόμου (roving reference model) (McAbee & Graham, 2005). Το πρώτο σημείο επαφής όπου δίνονται απαντήσεις σε απλά ερωτήματα ορίζεται ο πάγκος εξυπηρέτησης στην είσοδο της Βιβλιοθήκης που στελεχώνεται όχι μόνο από βιβλιοθηκονόμους αλλά και φοιτητές τις απογευματινές ώρες και τα σαββατοκύριακα. Στο σημείο βιβλιογραφικής υποστήριξης απαντώνται ερωτήματα μεγαλύτερης δυσκολίας με τον βιβλιοθηκονόμο να εξυπηρετεί φοιτητές προερχόμενους από διάφορα θεματικά αντικείμενα. Στο τρίτο επίπεδο τοποθετείται η εξατομικευμένη συμβουλευτική στην έρευνα όπου ο βιβλιοθηκονόμος απαντά σε εξειδικευμένα ερωτήματα σε συνάντηση στο γραφείο του κατόπιν ραντεβού. Μεταξύ πρώτου και δεύτερου επιπέδου τοποθετείται το μοντέλο του «περιφερόμενου» βιβλιοθηκονόμου εξαιτίας της φύσης των ερωτημάτων που καλείται να απαντήσει (Dempsey, 2011).

Με το τέλος της ακαδημαϊκής χρονιάς το Γραφείο ΘΒΥ ακολούθησε διεθνείς πρακτικές οι οποίες προσβλέπουν ότι πέρα από τη βιβλιογραφική υποστήριξη που παρέχεται μέσω τηλεφώνου, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, συνομιλίας μέσω διαδικτύου, καθώς επίσης και μέσω προσωπικών συναντήσεων κατόπιν ραντεβού, υπάρχει η ανάγκη ύπαρξης της υπηρεσίας βιβλιογραφικής υποστήριξης (reference service) ως φυσικού χώρου. Είναι εξίσου σημαντικό η υπηρεσία να βρίσκεται στο κτήριο της Βιβλιοθήκης ώστε να υπάρχει ο «χώρος» στον οποίο θα πηγαίνουν οι χρήστες για ερωτήσεις (Kilzer, 2011). Λαμβάνοντας υπόψη τα πιο πάνω αποφασίστηκε όπως η υπηρεσία «Πρώτα τον βιβλιοθηκονόμο σου» πλαισιωθεί από τον απαραίτητο εξοπλισμό ενισχύοντας με τον τρόπο αυτό το ρόλο και το έργο του βιβλιοθηκονόμου εντός του χώρου της Βιβλιοθήκης.

Ο κεντρικός χώρος του κτηρίου κρίθηκε κατάλληλος για το σημείο τοποθέτησης της υπηρεσίας προσφέροντας το πλεονέκτημα της άμεσης οπτικής επαφής με το κοινό που εισέρχεται εντός της Βιβλιοθήκης. Από τον Οκτώβριο 2011 ο χώρος αυτός λειτουργεί ως σημείο αναφοράς όπου βιβλιοθηκονόμος και χρήστης συναντιούνται για μια κατά πρόσωπο επικοινωνία. Με αυτό τον τρόπο επιτυγχάνεται η ικανοποίηση της ανάγκης του χρήστη για προσοχή και βοήθεια (Kilzer, 2011).

Εκτός από την ειδική επίπλωση, το χώρο συμπληρώνει ένα banner με την ονομασία «Πρώτα τον Βιβλιοθηκονόμο σου». Ο σχεδιασμός του banner έγινε με σκοπό να κεντρίζει την προσοχή του χρήστη που επισκέπτεται το κτήριο, να μεταφέρει τα μηνύματα αλλά και την έκδηλη προθυμία του βιβλιοθηκονόμου να τον βοηθήσει στο ερευνητικό του έργο. Στο banner αναγράφονται οι υπηρεσίες που προσφέρει ο βιβλιοθηκονόμος στον χρήστη, οι οποίες αναφέρονται για παράδειγμα στις στρατηγικές αναζήτησης υλικού, τη δημιουργία βιβλιογραφίας, αποφυγή λογοκλοπής, συγγραφή επιστημονικής εργασίας, χρήση των ηλεκτρονικών πηγών πληροφόρησης κ.α. Στο σχεδιασμό συμπεριλήφθηκαν τα λογότυπα των κοινωνικών δικτύων ως ένδειξη εμπλοκής του βιβλιοθηκονόμου στα νέα μέσα και ότι οι χρήστες μπορούν να τον «ακολουθήσουν» και να τον «συναντήσουν» διαδικτυακά. Επιπλέον, χρησιμοποιήθηκε το σλόγκαν της ΒΤΠ «Συνδέσου με τη γνώση». Τέλος, οι χρωματισμοί που επιλέχθηκαν παραπέμπουν στα χρώματα που χρησιμοποιεί ήδη η Βιβλιοθήκη και τα οποία την χαρακτηρίζουν.

Το σκεπτικό της υιοθέτησης της ονομασίας «Πρώτα τον Βιβλιοθηκονόμο σου» βασίστηκε στο πολύ διαδεδομένο Ask a Librarian. Η χρήση του ενικού αντί του πληθυντικού αριθμού υποδηλώνει μια οικειότητα που δίνει στον αναγνώστη το μήνυμα ότι υπάρχει ένα άτομο στο οποίο μπορεί να απευθυνθεί. Το μήνυμα στοχεύει στην ατομική κατά πρόσωπο εξυπηρέτηση δηλαδή ένας βιβλιοθηκονόμος για κάθε χρήστη. Ο χρήστης προτρέπεται να προσεγγίσει τον βιβλιοθηκονόμο με σκοπό την εξειδικευμένη βοήθεια στην έρευνα του.

Σε ότι αφορά την προώθηση της υπηρεσίας, οι θεματικοί προχώρησαν με ενημέρωση των ακαδημαϊκών μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ανάρτησαν σχετική ανακοίνωση στην ιστοσελίδα της Βιβλιοθήκης και στις οθόνες πληροφόρησης του πανεπιστημίου, ενώ μέσα από τα σεμινάρια ενημέρωσαν τους φοιτητές για τη νέα υπηρεσία και τον τρόπο λειτουργίας της, προτρέποντας τους να την χρησιμοποιήσουν. Ωστόσο, η ουσιαστική προώθηση στην πλειοψηφία των χρηστών έγινε κατά την διάρκεια της μελέτης τους στον φυσικό χώρο της Βιβλιοθήκης αποκλειστικά από τους θεματικούς βιβλιοθηκονόμους.

Η υπηρεσία όπως φαίνεται και από το ερωτηματολόγιο που ακολουθεί έτυχε θετικής αποδοχής από όσους την χρησιμοποίησαν, ενώ παράλληλα η αύξηση των χρηστών οι οποίοι προσεγγίζουν πλέον τον βιβλιοθηκονόμο τους για να ζητήσουν βοήθεια, προμηνύει την αναγνωρισιμότητα του έργου του βιβλιοθηκονόμου από την ακαδημαϊκή κοινότητα.



Εικόνα 1: Το banner που σχεδιάστηκε για την προώθηση της υπηρεσίας

## 2. Μεθοδολογία

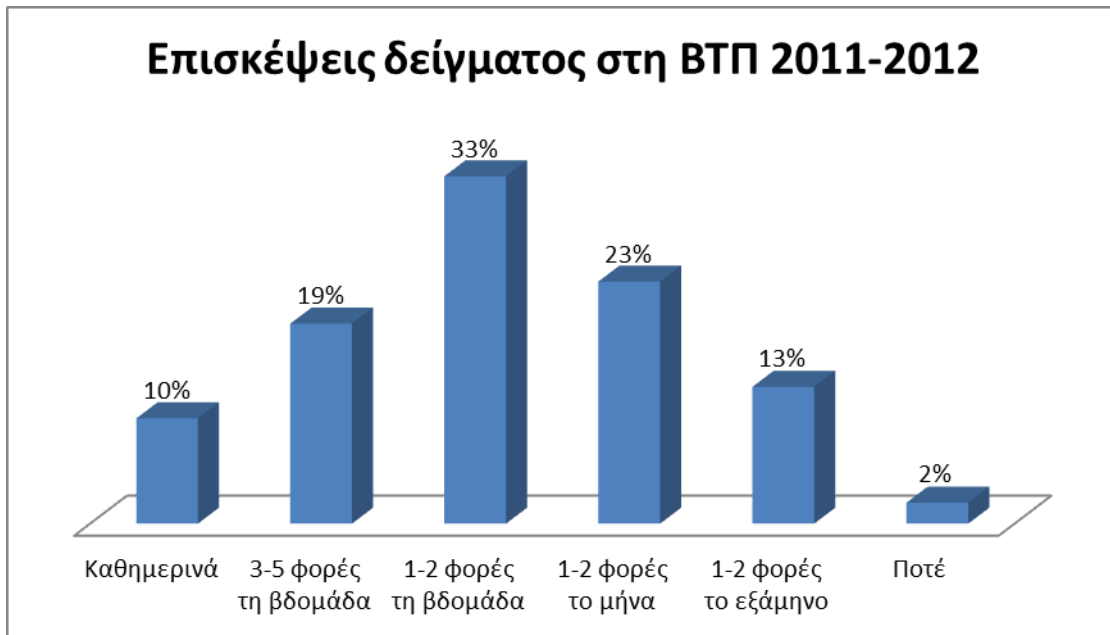
Η έρευνα έγινε τον Μάιο του 2012 στο τέλος της ακαδημαϊκής χρονιάς λίγο πριν την αναχώρηση των φοιτητών. Το ερωτηματολόγιο (για τη δημιουργία του οποίου χρησιμοποιήθηκε το Google Docs) διανεμήθηκε σε έντυπη μορφή (106 απαντήσεις) αλλά και σε ηλεκτρονική (173 απαντήσεις) κατόπιν αποστολής τους μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και μέσω facebook. Χρησιμοποιήθηκαν κλειστού τύπου ερωτήσεις και μία ανοικτού τύπου ώστε να δοθεί η δυνατότητα να καταγραφούν οποιαδήποτε επιπλέον σχόλια.

## 3. Αποτελέσματα

### 3.1. Χαρακτηριστικά δείγματος

Συνολικά απάντησαν το ερωτηματολόγιο 279 φοιτητές, ποσοστό 13% περίπου του συνολικού πληθυσμού (σύνολο 2.194 φοιτητές). Το 94% των απαντήσεων προήλθαν από προπτυχιακούς φοιτητές - σχεδόν ισόποσα από τα τέσσερα έτη φοίτησης - και 6% από μεταπτυχιακούς (ποσοστό 8% του συνόλου των φοιτητών σε μεταπτυχιακά προγράμματα). Μεγαλύτερο ποσοστό απαντήσεων δόθηκαν από γυναίκες (68%). Το δείγμα αποτέλεσαν φοιτητές όλων των τμημάτων με το μεγαλύτερο ποσοστό απαντήσεων να προέρχεται από το Τμήμα Νοσηλευτικής το οποίο αναλογεί με το ένα τρίτο του συνολικού πληθυσμού των φοιτητών. Από το σύνολο του δείγματος μόνο το 2% δεν επισκέφτηκε καθόλου τη

Βιβλιοθήκη την περασμένη ακαδημαϊκή χρονιά, ενώ το μεγαλύτερο ποσοστό (33%) δήλωσε ότι την επισκεπτόταν μία με δύο φορές την εβδομάδα (Γράφημα 1).



**Γράφημα 1:** Απαντήσεις δείγματος για τη συχνότητα επισκέψεων του στη Βιβλιοθήκη κατά την ακαδημαϊκή χρονιά 2011-2012

### 3.2. Υπηρεσία «Ρώτα τον βιβλιοθηκονόμο σου»

Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι μόνο το 28% των ερωτηθέντων γνώριζαν την υπηρεσία ενώ το μεγαλύτερο ποσοστό (72%) των ερωτηθέντων δεν την γνώριζε. Ενδιαφέρον παρουσιάζει η εμφάνιση των απαντήσεων ανά τμήμα, με το Τμήμα Νοσηλευτικής να σημειώνει την μεγαλύτερη εξοικείωση με την υπηρεσία (γράφημα 2).

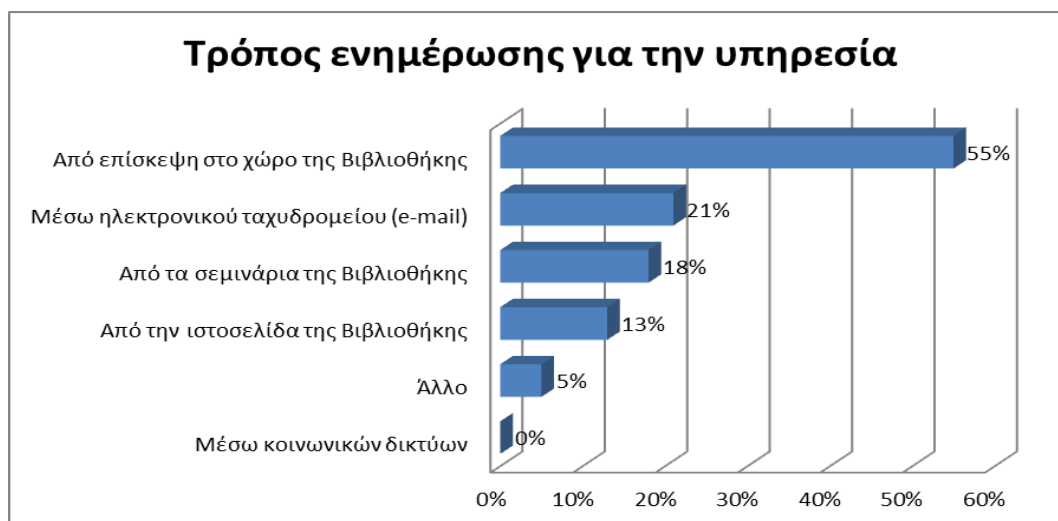


**Γράφημα 2:** Απαντήσεις ανά τμήμα στο ερώτημα κατά πόσο γνωρίζουν την υπηρεσία «Ρώτα τον βιβλιοθηκονόμο σου».



Αξιοσημείωτο είναι ότι το 47% αυτών που γνώριζαν την υπηρεσία δεν ήξεραν τον θεματικό τους βιβλιοθηκονόμο, ενώ ένα μικρό ποσοστό (8%) αυτών που δεν γνώριζαν την υπηρεσία ήξεραν τον θεματικό βιβλιοθηκονόμο του τμήματος τους. Σε σύγκριση με τη συχνότητα επισκέψεων, φαίνεται ότι οι φοιτητές με τις συχνότερες επισκέψεις στη Βιβλιοθήκη γνώριζαν σε μεγαλύτερο βαθμό την ύπαρξη της συγκεκριμένης υπηρεσίας γεγονός στο οποίο συνέβαλε η τοποθέτηση του σημείου παροχής βιβλιογραφικής υποστήριξης.

Με τα όσα παρατίθενται στο πιο κάτω γράφημα το 55% των χρηστών που γνώριζαν την υπηρεσία ήταν αποτέλεσμα της επίσκεψης τους στο χώρο της Βιβλιοθήκης.



**Γράφημα 3:** Απαντήσεις στο ερώτημα με ποιο τρόπο ενημερωθήκατε για την υπηρεσία

Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων που είχαν χρησιμοποιήσει την υπηρεσία απάντησαν ότι αυτό έγινε στο χώρο της Βιβλιοθήκης. Αξίζει να σημειωθεί ότι ένα σημαντικό ποσοστό (21%) των φοιτητών ενώ γνώριζαν την υπηρεσία δεν την χρησιμοποίησαν. Αυτό οδηγεί στο συμπέρασμα ότι η πλειοψηφία αυτών που γνωρίζουν την υπηρεσία την αξιοποιούν.

Με ποιο τρόπο χρησιμοποιήσατε την υπηρεσία;		
Από επίσκεψη στο χώρο της Βιβλιοθήκης	43	61%
Δεν την έχω χρησιμοποιήσει	15	21%
Μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email)	8	11%
Κατόπιν ραντεβού με τον θεματικό βιβλιοθηκονόμο	7	10%
Από τα σεμινάρια της Βιβλιοθήκης	6	9%
Μέσω κοινωνικών δικτύων, πχ. facebook	2	3%
Μέσω τηλεφώνου/skype/chat	1	1%
Άλλο	0	0%

**Πίνακας 1:** Απαντήσεις στο ερώτημα με ποιο τρόπο χρησιμοποιήσατε την υπηρεσία (δυνατότητα επιλογής περισσότερων από μιας απάντησης)

Η υπηρεσία «Ρώτα τον Βιβλιοθηκονόμο σου» χρησιμοποιήθηκε ως επί το πλείστον από τους φοιτητές για εντοπισμό και δημιουργία βιβλιογραφίας με ποσοστά 54% και 43% αντίστοιχα,

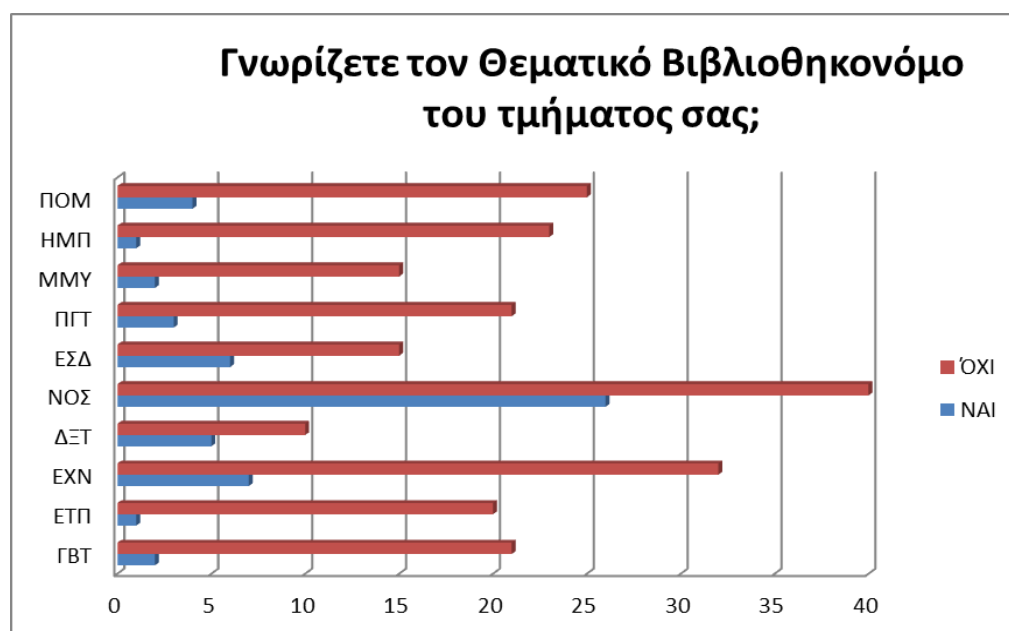
δείχνοντας έτσι την ανάγκη που έχουν οι χρήστες για ουσιαστική υποστήριξη και καθοδήγηση μέσω της συγκεκριμένης υπηρεσίας.

Για ποιο λόγο χρησιμοποιήσατε την υπηρεσία "Ρώτα τον Βιβλιοθηκονόμο σου";		
Εντοπισμός υλικού (βιβλία, άρθρα, κλπ)	37	54%
Δημιουργία βιβλιογραφίας	30	43%
Δεν την έχω χρησιμοποιήσει	14	20%
Ενημέρωση για τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης	8	12%
Μορφοποίηση εργασίας	5	7%
Άλλο	0	0%

**Πίνακας 2:** Απαντήσεις στο ερώτημα για ποιο λόγο χρησιμοποιήσατε την υπηρεσία (δυνατότητα επιλογής περισσότερων από μιας απάντησης)

### 3.3. Αξιολόγηση του θεματικού βιβλιοθηκονόμου

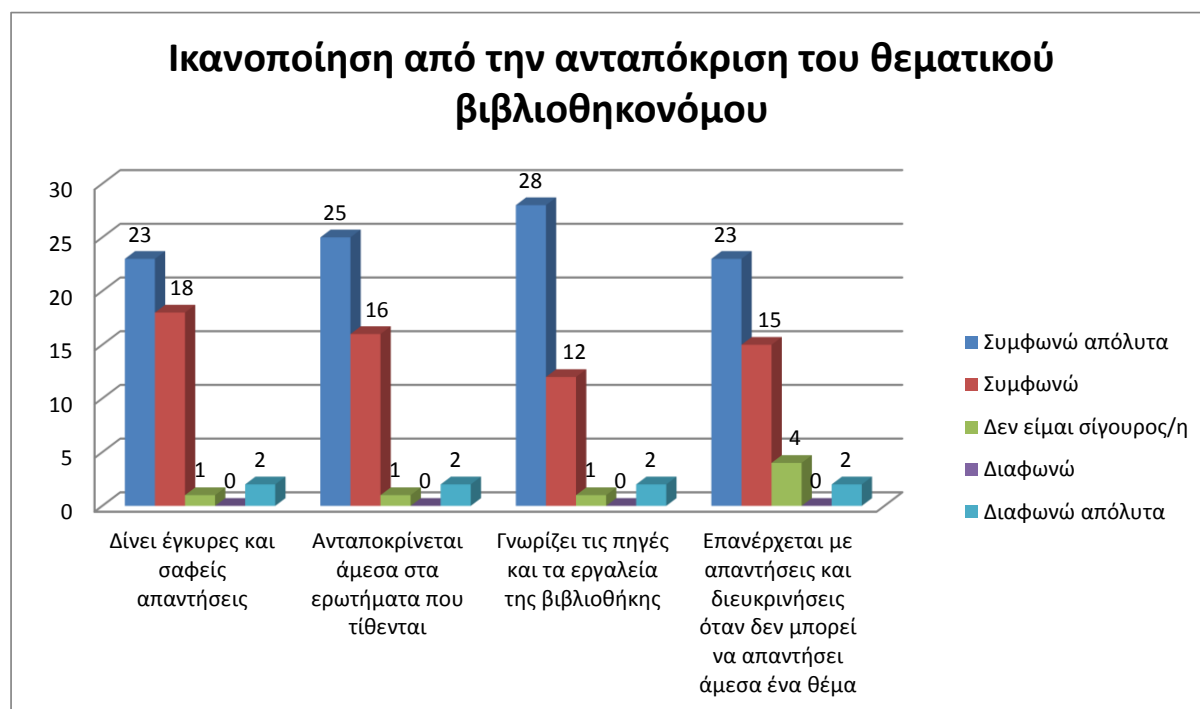
Στο ερώτημα κατά πόσο γνώριζαν τον θεματικό βιβλιοθηκονόμο του τμήματος τους μόνο ένα ποσοστό 20% απάντησαν θετικά ενώ το 80% δεν γνώριζαν τον θεματικό βιβλιοθηκονόμο τους παρόλο που μπορεί να χρησιμοποιήσαν την υπηρεσία. Το Τμήμα Νοσηλευτικής έδωσε τις περισσότερες θετικές απαντήσεις στο ερώτημα εάν γνώριζαν τον θεματικό τους βιβλιοθηκονόμο. Στην πλειοψηφία των τμημάτων διαπιστώνεται μεγάλη απόκλιση μεταξύ του ναι και του όχι με μεγαλύτερο ποσοστό αρνητικών απαντήσεων.



**Γράφημα 3:** Απαντήσεις ανά τμήμα<sup>1</sup> στο ερώτημα κατά πόσο γνωρίζουν τον θεματικό βιβλιοθηκονόμο του τμήματος τους.

Σε ότι αφορά τον χαρακτηρισμό του θεματικού βιβλιοθηκονόμου από τις απαντήσεις που δόθηκαν οι πλείστοι συμφώνησαν απόλυτα ή συμφώνησαν και ελάχιστοι διαφώνησαν με τους χαρακτηρισμούς «φιλική εξυπηρέτηση», «ευγενική προσέγγιση», «καλός ακροατής» και «διαθέσιμος όταν τον χρειάζομαι».

Στο διάγραμμα που ακολουθεί φαίνεται ο βαθμός ικανοποίησης από την ανταπόκριση του θεματικού βιβλιοθηκονόμου σε σχέση με τα ακόλουθα: δίνει έγκυρες και σαφείς απαντήσεις, ανταποκρίνεται άμεσα στα ερωτήματα που τίθενται, γνωρίζει τις πηγές και τα εργαλεία της Βιβλιοθήκης, επανέρχεται με απαντήσεις και διευκρινήσεις όταν δεν μπορεί να απαντήσει άμεσα σε ένα θέμα.



**Γράφημα 4:** Ικανοποίηση από την ανταπόκριση του θεματικού βιβλιοθηκονόμου.

Στην ανοικτού τύπου ερώτηση για το ποιες ήταν οι προσδοκίες των ερωτηθέντων από τους θεματικούς βιβλιοθηκονόμους υπήρξαν 32 απαντήσεις, πολλές από τις οποίες αφορούσαν κυρίως σχόλια παρά ξεκάθαρη απάντηση στο ερώτημα. Οι απαντήσεις κατηγοριοποιούνται ως εξής:

1. Προσδοκίες που σχετίζονται με τη βοήθεια που αναμένουν (13 απαντήσεις), π.χ. «Βοήθεια σε θέματα συγγραφής πτυχιακών, δομής-Refworks και εύρεση άρθρων που δεν είναι προσβάσιμα.», «Πιστεύω ότι είναι πολύ χρήσιμη υπηρεσία, ειδικά για την συγγραφή της πτυχιακής διατριβής. Καθώς είναι σε θέση να δώσει υλικό άμεσα, ή και να βοηθήσει στην αναζήτηση.», «...Να γνωρίζει τη βιβλιογραφία που μπορεί να με βοηθήσει περισσότερο στα μαθήματα του τμήματός μου.», «Να κατέχουν απαντήσεις σε σχέση με τα ερωτήματα για εύρεση συγκεκριμένων βιβλίων του κλάδου που μας απασχολεί», «Να μας βοηθούν στην εύρεση βιβλίων και να μας ενημερώνουν για νέα σχετικά με τα βιβλία του κλάδου μας. Επίσης να έχει άψογη γνώση σε ότα αφορά τα βιβλία του κλάδου μας γενικά και ειδικά.», «Οι προσδοκίες μου είναι να μπορούν να μας βοηθήσουν ακόμη περισσότερο.», «Πιστεύω ότι είναι πολύ χρήσιμη υπηρεσία, ειδικά για την συγγραφή της πτυχιακής διατριβής. Καθώς είναι σε θέση να δώσει υλικό άμεσα, ή και να βοηθήσει στην αναζήτηση.»

Από τα πιο πάνω σχόλια διαπιστώνεται η ανάγκη συνεχούς ενημέρωσης του βιβλιοθηκονόμου για το θεματικό του αντικείμενο ενώ εξίσου σημαντική κρίνεται η παρακολούθηση σχετικών μαθημάτων.

2. Σχόλια σχετικά με την έλλειψη ενημέρωσης σε ότι αφορά την υπηρεσία (10), π.χ. *«Δεν έγινε σωστή πληροφόρηση», «Πρώτη φορά βλέπω για τους θεματικούς βιβλιοθηκονόμους. Θα έπρεπε να υπάρχει μεγαλύτερη ενημέρωση»*

Μέσω της παρακολούθησης των μαθημάτων δίνεται η δυνατότητα στους φοιτητές να έχουν την οπτική εικόνα του βιβλιοθηκονόμου, να τον γνωρίσουν και να εξοικειωθούν ώστε να απευθύνονται σ' αυτόν με μεγαλύτερη ευκολία.

3. Σχόλια που αφορούν την εξυπηρέτηση και τη φιλική προσέγγιση του θεματικού βιβλιοθηκονόμου (5), π.χ. *«Να συνεχίσουν την καλή δουλειά!», «Να μείνουν έτσι εξυπηρετικοί», «...φιλική προσέγγιση, ευγένεια και προθυμία»*
4. Επέκταση του ωραρίου λειτουργίας της υπηρεσίας (4), π.χ. *«Να βρίσκονται συνεχώς στη βιβλιοθήκη και όχι μόνο συγκεκριμένες μέρες και ώρες», «Εύρεση αρκετών πηγών, διαθέσιμοι για αρκετές ώρες το απόγευμα»*

#### 3.4. Στατιστικά χρήσης υπηρεσίας

Τα στατιστικά χρήσης αφορούν το δεύτερο εξάμηνο της ακαδημαϊκής χρονιάς 2011-2012 και αναφέρονται στα αιτήματα που δέχονταν οι Θεματικοί Βιβλιοθηκονόμοι στο σημείο βιβλιογραφικής υποστήριξης και στις προσωπικές συναντήσεις στα γραφεία τους. Στο χώρο της Βιβλιοθήκης τα αιτήματα αφορούν κυρίως την αναζήτηση και τον εντοπισμό βιβλιογραφικών πηγών (κατάλογος και ηλεκτρονικές πηγές) καθώς επίσης την οργάνωση και διαχείριση βιβλιογραφίας με τη χρήση του εργαλείου RefWorks. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα το μεγαλύτερο ποσοστό ζητά εκπαίδευση στη χρήση του RefWorks με 47%. Η αναζήτηση στις ηλεκτρονικές πηγές της Βιβλιοθήκης λαμβάνει ποσοστό 27% ενώ η αναζήτηση στον κατάλογο 26%.

Σε ότι αφορά τις προσωπικές συναντήσεις το RefWorks κερδίζει ακόμα μεγαλύτερο έδαφος με 61% και ακολουθούν η αναζήτηση στις ηλεκτρονικές πηγές με 22% και η αναζήτηση στον κατάλογο με 17%. Σε μια σύγκριση μεταξύ των τμημάτων, τα περισσότερα αιτήματα για εκπαίδευση έρχονται από τους φοιτητές του Τμήματος Νοσηλευτικής. Τα πιο πάνω ποσοστά συμφωνούν σε μεγάλο βαθμό με τις απαντήσεις που δόθηκαν στο ερώτημα *για ποιο λόγο χρησιμοποίησαν την υπηρεσία «Πρώτα τον βιβλιοθηκονόμο σου»*.

#### 4. Συμπεράσματα

Από την έρευνα διαπιστώθηκε καθαρά η ανάγκη διαφώτισης των φοιτητών και καλύτερης προώθησης της υπηρεσίας λαμβάνοντας υπόψη τα χαμηλά ποσοστά ενημέρωσης και χρήσης. Οι ερωτηθέντες που χρησιμοποίησαν την υπηρεσία και γνωρίζουν τον θεματικό

βιβλιοθηκονόμο σαφέστατα έχουν εκτιμήσει την ποιότητα της βοήθειας που δέχτηκαν. Ο βιβλιοθηκονόμος χρειάζεται να αφιερώσει περισσότερο χρόνο προς τους χρήστες, προκειμένου να προσφέρει τις εξειδικευμένες υπηρεσίες του με αποτελεσματικότητα και επαγγελματισμό. Η φυσική τοποθέτηση του σημείου βιβλιογραφικής υποστήριξης δεν είναι αρκετή εάν ο βιβλιοθηκονόμος αναμένει στη θέση του τα ερωτήματα των φοιτητών χωρίς να είναι δραστήριος και να καλλιεργεί κλίμα εμπιστοσύνης. Η πρόσωπο με πρόσωπο επαφή είναι σημαντική για να δημιουργηθεί μια σχέση εμπιστοσύνης, ωστόσο με τη χρήση των νέων μέσων η σχέση αυτή ενθαρρύνεται σε άλλο επίπεδο (Carlson, 2007). Προς αυτή την κατεύθυνση παροτρύνονται οι χρήστες με κύρια επιδίωξη του βιβλιοθηκονόμου τη συνέπεια στην υπόσχεση για άμεση και αποτελεσματική ανταπόκριση.

Οι βιβλιοθήκες σήμερα δεν είναι μόνο συλλογές αλλά παρέχουν πολύ περισσότερα. Οι βιβλιοθηκονόμοι θα πρέπει να διαμορφώσουν ένα περιβάλλον μάθησης όπου οι παραδοσιακές πηγές σε συνδυασμό με τις ηλεκτρονικές και την παροχή χρηστοκεντρικών υπηρεσιών να προσελκύουν ερευνητές και μαθητευόμενους από διάφορους κλάδους. Αυτό το περιβάλλον συναντάται κάποιες φορές μέσα στο κτήριο της βιβλιοθήκης και άλλες έξω από αυτό. Ο βιβλιοθηκονόμος καλείται να πάει εκεί που βρίσκονται οι χρήστες εικονικά αλλά και στον φυσικό τους χώρο. Για να πετύχει το στόχο αυτό είναι σημαντικό να εξελίσει τον εαυτό του και τις υπηρεσίες του (Johnson, 2008).

## **5. Επόμενες ενέργειες**

Η εμπλοκή της βιβλιοθήκης στην εκπαιδευτική διαδικασία επιτυγχάνεται γενικότερα μέσα από τη γόνιμη συνεργασία μεταξύ ακαδημαϊκών και βιβλιοθηκονόμων. Οι τελευταίοι από απλοί «επισκέπτες εκπαιδευτές» (guest lecturers) αλλάζουν ρόλο και γίνονται βιβλιοθηκονόμοι «σύμβουλοι στην ανάθεση εργασιών» (assignment consultants), οι οποίοι ενημερώνουν τους εκπαιδευόμενους για τις διαθέσιμες πηγές πληροφόρησης που είναι αναγκαίες για την υποστήριξη των μαθημάτων (Gallagher, 2009).

Το επόμενο βήμα για ενίσχυση του ρόλου του θεματικού βιβλιοθηκονόμου και κατ' επέκταση της υπηρεσίας είναι η επικοινωνία με τους ακαδημαϊκούς για παρακολούθηση εισαγωγικών μαθημάτων στο πρώτο έτος σπουδών καθώς και άλλων που κρίνονται απαραίτητα για την κατανόηση της μεθοδολογίας που ακολουθείται στο κάθε ερευνητικό αντικείμενο. Ο βιβλιοθηκονόμος σε συνεργασία με τον ακαδημαϊκό ενημερώνεται για το περιεχόμενο και τους στόχους του μαθήματος (syllabus), την προτεινόμενη βασική και σχετική βιβλιογραφία καθώς επίσης και για τις εργασίες που δίνονται στους φοιτητές. Μέσα από την παρακολούθηση οι βιβλιοθηκονόμοι πέρα από τη γνώση που αποκτούν στο αντικείμενο, έχουν την ευκαιρία να παρατηρούν τη συμπεριφορά των φοιτητών και να είναι σε εγρήγορση ώστε να εντοπίζουν την ανάγκη τους για εκπαίδευση και πληροφόρηση (Μορελέλλη-Κακούρη, 1997).

Στη μέχρι τώρα προσπάθεια έχουν παρατηρηθεί τρεις διαφορετικές εκδοχές στο επίπεδο συνεργασίας θεματικού και ακαδημαϊκού. Στην πρώτη περίπτωση ο ακαδημαϊκός απευθύνεται στο βιβλιοθηκονόμο για συμμετοχή στο μάθημα και συμβολή στο σχεδιασμό

του μαθήματος στο κομμάτι που αφορά τις πηγές και τα εργαλεία που θα χρησιμοποιήσουν οι φοιτητές στην έρευνα τους. Στη δεύτερη περίπτωση ο βιβλιοθηκονόμος είναι αυτός που προσεγγίζει τον ακαδημαϊκό, προτείνει συνεργασία στο πλαίσιο του μαθήματος και λαμβάνει τη σχετική ανταπόκριση. Τέλος, αξίζει να σημειωθεί μια μεμονωμένη περίπτωση στην οποία ο θεματικός περιορίζεται στην παρακολούθηση του μαθήματος εφόσον ο ακαδημαϊκός δεν κρίνει απαραίτητη τη συμμετοχή του στο μάθημα και προβαίνει ο ίδιος στην ενημέρωση των φοιτητών για θέματα Βιβλιοθήκης.

Επομένως, χρειάζεται μια συνεχής προσπάθεια από μέρους του βιβλιοθηκονόμου, ο οποίος ακολουθώντας διάφορες μεθόδους και πρακτικές θα πρέπει να ενδυναμώσει και να εξελίξει τη μέχρι τώρα συνεργασία του με τον ακαδημαϊκό. Με τον τρόπο αυτό εξασφαλίζει την εμπιστοσύνη του ακαδημαϊκού όσον αφορά τις γνώσεις και τις ικανότητες του βιβλιοθηκονόμου, γιατί με τη στήριξη τους θα φτάσουμε στο επιθυμητό αποτέλεσμα (Μορελέλλη-Κακούρη, 1997).

## **Βιβλιογραφία**

- Carlson, S. (2007). Are reference desks dying out? Librarians struggle to redefine—and in some cases eliminate—the venerable institution. *The Reference Librarian*, 48(2), 25-30.
- Courtois, M. & Liriano, M. (1999). *Roving reference: A new approach to user services IFLANET—Discussion group on reference work report*. Ανακτήθηκε 28 Σεπτεμβρίου, 2012, από [www.ifla.org/VII/dg/dgrw/dp99-05.htm](http://www.ifla.org/VII/dg/dgrw/dp99-05.htm)
- Dempsey, M. (2011). Blending the trends: A holistic approach to reference services. *Public Services Quarterly*, 7(1-2), 3-17.
- Johnson, B. L. (2008). Reaching beyond the walls of the library. In S. K. Steiner, & M. L. Madden (Eds.), *The desk and beyond* (pp. 25-37). Chicago, IL: Association of College and Research Libraries.
- Kilzer, R. (2011). Reference as service, reference as place: A view of reference in the academic library. *Reference Librarian*, 52(4), 291-299.

- McAbee, S. L., & Graham, J. B. (2005). Expectations, realities, and perceptions of subject specialist librarians' duties in medium-sized academic libraries. *The Journal of Academic Librarianship*, 31(1), 19-28.
- Somerville, M. M., & Collins, L. (2008). Collaborative design: A learner-centered library planning approach. *Electronic Library*, the, 26(6), 803-820.
- Μορελέλλη-Κακούρη, Μ. (1997). Νέο μοντέλο για την εκπαίδευση χρηστών στις ελληνικές ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες. *6ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών*, Αθήνα. 102-120.
- Σταύρου, Χ., Ευαγόρου, Α., & Ζέρβας, Μ. (2010). Πληροφοριακός γραμματισμός: συνεργασία βιβλιοθηκονόμου-ακαδημαϊκού και μελέτη περίπτωσης του Τμήματος Νοσηλευτικής του Τεχνολογικού Πανεπιστημίου Κύπρου. *19ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών: Επιστημονικές κοινότητες και βιβλιοθήκες στον κόσμο της κοινωνικής δικτύωσης και συνέργειας*, Αθήνα. 167-183.