

ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΕΣ: ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΣΥΛΛΟΓΩΝ ΣΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΟΥ ΚΟΙΝΟΥ. ΜΙΑ ΠΡΩΤΗ ΘΕΩΡΗΣΗ ΤΟΥ ΝΕΟΥ ΤΟΠΙΟΥ

Γιάννης Ισ. Τροχόπουλος

Βιβλιοθηκονόμος, Διευθυντής Δημόσιας Κεντρικής Βιβλιοθήκης Βέροιας

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Στο πλαίσιο της Κοινωνίας της Πληροφορίας, οι Δημόσιες Βιβλιοθήκες συνεργάζονται με Μουσεία, Αρχεία και άλλους φορείς σε τοπικό επίπεδο, στην κατεύθυνση καλύτερης εξυπηρέτησης του πολίτη. Αυτό το φαινόμενο συναντάται κυρίως στις χώρες της Βόρειας Ευρώπης. Στην Ελλάδα, αντίστοιχα, δημιουργούνται οι προϋποθέσεις για μία πιο ενεργητική παρουσία των Βιβλιοθηκών σε τοπικό επίπεδο. Πόσο απέχουν οι προθέσεις από την πραγματικότητα; τι ζητάει το κοινό από μία Δημόσια Βιβλιοθήκη; όλο και περισσότερο η συζήτηση για τις Βιβλιοθήκες στρέφεται λοιπόν στις υπηρεσίες, τις οποίες αυτές μπορούν και πρέπει να προσφέρουν. Αυτή η αλλαγή τοπίου χρειάζεται να υποστηριχθεί από νέα ανθρώπινα και εικονικά δίκτυα έτσι ώστε να σταθεροποιηθεί το πλαίσιο για την περαιτέρω ανάπτυξη των βιβλιοθηκών και να δρομολογηθούν οι εξελίξεις για συνέργιες σε τοπικό επίπεδο. Ένα τέτοιο δίκτυο, σε πανευρωπαϊκό δίκτυο θα περιγραφεί και μερικά παραδείγματα/δράσεις Δημοσίων βιβλιοθηκών θα δώσουν μία καλύτερη εικόνα της υπάρχουσας κατάστασης και των μελλοντικών εξελίξεων.

Λέξεις κλειδιά: Δημόσιες Βιβλιοθήκες, Κοινωνία της Πληροφορίας, Τοπικοί Φορείς Πολιτισμού, Έρευνα Αγοράς, Ανάγκες του Κοινού, Ευρωπαϊκά Προγράμματα, Ηλεκτρονικές Πηγές

GREEK PUBLIC LIBRARIES: FROM COLLECTION DEVELOPMENT TO CUSTOMER SERVICES. A FIRST APPROACH

Ioannis Trohopoulos

Librarian, Veria Central Public Library

ABSTRACT

Public Libraries work together with Museums, Archives and other institutions in local level in order to provide better services to the citizen. This is a major trend in Northern Europe. In Greece, at the same time, there are obvious movements towards a more active role of public libraries within the local community. The question is how much can we talk about a real change. In what extent people get what they want from a public library service. More and more the discussion about public libraries moves from the development of the collections to the services offered. All new changes need to be discussed and should work towards the development of human and virtual networks, which apparently will support the developments in local cultural institutions in general. One such network, in a pan-European level, will be described and some examples/actions will demonstrate further the current situation and the prospects.

Keywords: *Public Libraries, Information Society, Local Cultural Institutions, User Survey, User Needs, European Projects, Electronic Resources*

Εισαγωγή

Αυτό που αξίζει τον κόπο να διερευνηθεί είναι όχι τι συλλογές αναπτύσσομε, σε τι κτήρια στεγαζόμαστε, πόσο η τεχνολογία έχει επηρεάσει τις λειτουργίες μας όσο με μία φράση «τι υπηρεσίες προσφέρουμε στο κοινό και κατά πόσο αυτές οι υπηρεσίες αρκούν για να αναδείξουν τον εκάστοτε φορέα σε συστατικό στοιχείο του κοινωνικού ιστού της κάθε περιοχής». Σε γενικές γραμμές, σήμερα, ο δημόσιος τομέας βρίσκεται σε ένα σταυροδρόμι, έχοντας να αντιμετωπίσει οικονομικές και κοινωνικές αλλαγές, θεσμικές αλλαγές και την προφανή επίδραση των νέων τεχνολογιών. Η Δημόσια Διοίκηση καλείται να βελτιώσει την αποτελεσματικότητα και την παραγωγικότητά της και να αναπτύξει υπηρεσίες ποιότητας. Οι πολίτες περιμένουν πιο γρήγορη και αποτελεσματική εξυπηρέτηση, οι εταιρείες λιγότερη γραφειοκρατία. Αυτό που προσδοκούμε όλοι από τον δημόσιο τομέα είναι να συμβάλλει στην επιτάχυνση της οικονομικής ανάπτυξης.

1. Οι δημόσιες βιβλιοθήκες στο ψηφιακό σταυροδρόμι

Οι δημόσιες βιβλιοθήκες της Ευρώπης βρίσκονται την περίοδο αυτή σε σταυροδρόμι ευκαιριών, που τους προσφέρονται από τη συμβολή των εξής παραγόντων:

- κοινωνικές προκλήσεις, οι οποίες παρουσιάζονται πρώτες στον κατάλογο των κοινωνικών προτεραιοτήτων της Ευρώπης,
- και τις δυνατότητες που παρέχονται από τις Τεχνολογίες της Κοινωνίας της Πληροφορίας (TKΠ), οι οποίες προσφέρονται όλο και περισσότερο για την υλοποίηση νέων υπηρεσιών.

Για να ανταποκριθούν στις προκλήσεις αυτές, οι δημόσιες βιβλιοθήκες αλλάζουν γρήγορα, αλλά τελικά απαιτείται η αλλαγή τους να είναι ακόμα ταχύτερη. Πραγματικά, η ζήτηση καθιερωμένων υπηρεσιών δημοσίων βιβλιοθηκών, όπως είναι ο δανεισμός μυθιστορημάτων στους ενήλικες, φθίνει έντονα σε μερικές περιοχές της Ευρώπης (βλ. για παράδειγμα http://www.audit-commission.gov.uk/publications/fair_libraries.shtml).

Είναι πιθανόν, το φαινόμενο αυτό να οφείλεται σε μια ποικιλία παραγόντων, όπως είναι η πληροφόρηση μέσω του Διαδικτύου, η συνεχής ποσοτική αύξηση στη μορφή και στο περιεχόμενο των πολιτιστικών μέσων (ψηφιακή τηλεόραση, δραστηριότητες βασισμένες στον υπολογιστή, κλπ) και η αύξηση του αριθμού των ατόμων, που αγοράζουν, αντί να δανείζονται σε μεγάλο βαθμό, τα βιβλία που διαβάζουν.

Ωστόσο, οι δημόσιες βιβλιοθήκες διατηρούν ένα σοβαρό ρόλο στην εξασφάλιση μιας κοινωνίας, που θέλει να χαρακτηρίζεται από πληροφοριακό αλφαριθμητισμό. Η υποστήριξη της ανάγνωσης και η ενημέρωση σχετικά με την έντυπη βιβλιογραφία παραμένουν σημαντικοί στόχοι. Στην εξυπηρέτηση των στόχων αυτών υποτάσσονται οι δυνατότητες των Τεχνολογιών της Κοινωνίας της Πληροφορίας και του Παγκόσμιου Ιστού. Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό όταν πρόκειται για τα παιδιά, τα οποία βομβαρδίζονται από ανταγωνιστικά ερεθίσματα, αλλά για την περίπτωση των οποίων ο πλούτος και το εύρος της έντυπης μορφής δεν υπάρχουν ακόμα σε ηλεκτρονική. Στις περιοχές της Ευρώπης που βρίσκονται ακόμα σε μεταβατική οικονομική φάση, η προσφορά από τις δημόσιες βιβλιοθήκες, στην πρόσβαση οικονομικά προσιτού υλικού για ανάγνωση, είναι ζωτικής σημασίας, αλλά αυτή η ανάγκη συμβαδίζει με την ανάγκη για πρόσβαση στο Διαδίκτυο και στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Επομένως, οι δημόσιες βιβλιοθήκες στις χώρες αυτές αντιμετωπίζουν ταυτόχρονα και τα δύο προβλήματα και συχνά με πολύ περιορισμένους πόρους.

Είναι πιθανόν, ότι η αυξημένη διάθεση εξ αποστάσεως υπηρεσιών πληροφόρησης και η χρήση του Διαδικτύου για την αναζήτηση πληροφοριών, να οδηγήσει σε μια πτώση του αριθμού της φυσικής παρουσίας επισκεπτών στις δημόσιες βιβλιοθήκες. Όμως, η ανάγκη για φιλικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες, που να ανταποκρίνονται στις ανάγκες του χρήστη και να διατίθενται σε όλους, εξακολουθεί να είναι πολύ μεγάλη. Οι δημόσιες βιβλιοθήκες είναι από τη φύση τους σε θέση να παίζουν ένα σημαντικό ρόλο στην ανάπτυξη και παροχή τέτοιων υπηρεσιών. Πολλά από τα παιδιά της Ευρώπης μεγαλώνουν σήμερα με ανεπτυγμένες γνώσεις και δεξιότητες στη χρήση του Διαδικτύου και των Τεχνολογιών της Κοινωνίας της Πληροφορίας. Υπάρχουν όμως και πολλά αποκλεισμένα παιδιά και ενήλικες που δεν έχουν ούτε πρόσβαση ούτε δεξιότητες στη χρήση αυτών των υπηρεσιών. Οι δημόσιες βιβλιοθήκες πρέπει να επικεντρωθούν περισσότερο στην ικανοποίηση των αναγκών τέτοιων ειδικών ομάδων.

Παράλληλα αποσαφηνίζεται βαθμιαία το πλαίσιο για τη συνεργασία μεταξύ δημοσίων βιβλιοθηκών και άλλων τοπικών πολιτιστικών ιδρυμάτων, όπως είναι τα μουσεία και τα αρχεία. Υπάρχει σαφής ανάγκη, το τοπικό ψηφιακό υλικό που βρίσκεται σήμερα στα αρχεία και τα μουσεία, να αποδεσμευτεί, να έρθει στην επιφάνεια και να γίνει διαθέσιμο. Το γεγονός αυτό θα δώσει μια αίσθηση «εντοπιότητας» σε ένα κόσμο που σταδιακά οδεύει στην παγκοσμιοποίηση. Έχοντας υπόψη αυτό, το πολιτιστικό σχέδιο εργασίας του Έκτου Προγράμματος Πλαισίου¹ των Ευρωπαϊκών Τεχνολογιών της Κοινωνίας της Πληροφορίας θέτει ως προτεραιότητα την περικοπή του κόστους της ψηφιοποίησης κατά 50%, με την εφαρμογή αυτοματοποιημένων τεχνικών.

Η διαλειτουργικότητα και η ενιαία πρόσβαση στο περιεχόμενο αυτό, διαδικασίες που απλά χτίζουν πάνω στις υπάρχουσες λειτουργίες, τις οποίες οι δημόσιες βιβλιοθήκες προσφέρουν παραδοσιακά, ως κέντρα πληροφόρησης και μάθησης της κοινότητας, θα αποφέρουν στο μέλλον και άλλους καρπούς. Ένας στόχος είναι η ανάγκη παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών, που θα ενισχύσουν τη δυνατότητα των πολιτών να συνδέουν την ικανοποίηση των σημερινών αναγκών τους με μια αντίληψη του ιστορικού πλαισίου τους, είτε αυτό αφορά το περιβάλλον της εκπαίδευσης, της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, την ψυχαγωγία, την εργασία, ή τη ζωή στο σπίτι. Αυτό φαίνεται σπουδαίο για την ανάπτυξη μιας υγιούς και ισορροπημένης κοινωνίας σε ολόκληρη την Ευρώπη.

Αναγκαστικά, η επίλυση των θεμάτων αυτών κατά την επόμενη δεκαετία, θα φέρει στο προσκήνιο ερωτήματα, σχετικά με το πεδίο εφαρμογής του δικτύου των δημοσίων βιβλιοθηκών, τη φύση του ως εγκαταστάσεις και την παρουσία του στο εικονικό περιβάλλον, καθώς και για τον τύπο και τις δεξιότητες του προσωπικού που θα απαιτούνται για την εκπλήρωση του ρόλου τους. Οι νέες Κατευθυντήριες Οδηγίες για Δημόσιες Βιβλιοθήκες της IFLA (IFLA Guidelines for Public Libraries)², που δημοσιεύτηκαν το 2001, καλύπτουν όλα τα θέματα που αντιμετωπίζουν οι δημόσιες βιβλιοθήκες σήμερα.

Ο αριθμός των περισσότερων από 190 εκατομμύρια εγγεγραμμένων χρηστών, των δημοσίων βιβλιοθηκών σε 36 χώρες της Ευρώπης³, επιβεβαιώνει τη σημασία και την επίδραση, που έχουν οι δημόσιες βιβλιοθήκες στην κοινωνία. Προκειμένου να μπορέσουν να ενεργοποιήσουν όλες τους τις δυνατότητες στην ψηφιακή εποχή, οι δημόσιες βιβλιοθήκες πρέπει να προετοιμαστούν ώστε να είναι σε θέση να προσφέρουν νέες και καινοτόμες ψηφιακές υπηρεσίες, που δίνουν στον πολίτη τη δυνατότητα να επιτυγχάνει τους προσωπικούς στόχους του, σε ένα κόσμο που διαρκώς αλλάζει. Επίσης, πρέπει να συνεισφέρουν, ώστε να δημιουργηθούν στην Ευρώπη μια κοινωνία συνοχής και μια επιτυχημένη οικονομία που να βασίζεται στη γνώση.

2. Υπηρεσίες ή Συλλογές

Κάθε βιβλιοθήκη μπορεί να οριστεί από τις συλλογές της ή/και από τις υπηρεσίες τις οποίες προσφέρει. Με αυτή την έννοια θα μπορούσαμε να ορίσουμε μία βιβλιοθήκη είτε ως συλλογή περιεχομένων ή ως ένα σύνολο υπηρεσιών, διαδικασιών και δραστηριοτήτων με επίκεντρο τον πελάτη. Και οι δύο όψεις είναι ουσιαστικά απαραίτητες : οι υπηρεσίες συνδέονται με τις συλλογές και δίνουν ζωή στις Βιβλιοθήκες. Το ζητούμενο είναι μάλλον η ισορροπία ανάμεσα στα δύο αυτά στοιχεία παρόλο που πρέπει να αναγνωρίσουμε ότι τώρα πλέον με την υιοθέτηση σταδιακά της ιδέας της ψηφιακής βιβλιοθήκης θα είναι σκόπιμο να σκεφθούμε πρωταρχικά για τις υπηρεσίες τις οποίες θέλουμε να προσφέρουμε και στη συνέχεια το συγκεκριμένο περιεχόμενο ή καλλίτερα τις συλλογές, τις οποίες πρέπει να αναπτύξουμε. Το θέμα πάντως αυτό συνδέεται με τις Ελληνικές Δημόσιες Βιβλιοθήκες υπό άλλη μορφή, μάλλον δυσάρεστη. Για πολλά χρόνια, οι άνθρωποι των Βιβλιοθηκών αυτών στηρίζαμε την εικόνα του φορέα μας περισσότερο σε διάφορα δεδομένα, τα οποία συνέθεταν την εικόνα ενός καλά δομημένου εσωτερικά οργανισμού χωρίς να δίνουμε καμία σημασία στις υπηρεσίες που προσφέρονται. Δεν είναι τυχαίο ότι ακόμη και σήμερα είναι πολύ δύσκολο να βρεθούν στατιστικά στοιχεία για τη χρήση των βιβλιοθηκών, έρευνες σχετικές με τις ανάγκες του κοινού, ανάπτυξη καινοτόμων υπηρεσιών. Η κατάσταση των ελληνικών Βιβλιοθηκών είναι αλήθεια δείχνει σημάδια βελτίωσης. Πρόσφατα, έχει ψηφισθεί ο καινούργιος νόμος και δημοσιεύθηκε επίσης ο νέος κανονισμός λειτουργίας, διατέθηκαν πόροι για υποδομές και αναπτύσσεται κάποια συνέργια μεταξύ των δημόσιων και δημοτικών βιβλιοθηκών. Το ζητούμενο είναι κατά πόσο αυτές οι βελτιώσεις έχουν επιφέρει πραγματικές αλλαγές και στις υπηρεσίες, οι οποίες παρέχονται προς τους πολίτες. Επί του παρόντος, τα αποτελέσματα αυτών των βελτιώσεων δεν είναι ιδιαίτερα θεαματικά όσον αφορά την προσέλκυση κοινού. Η ισορροπία μεταξύ υπηρεσιών, που προσφέρονται και συλλογών, οι οποίες αναπτύσσονται αποτελεί στόχος για τα επόμενα χρόνια.

3. Βιβλιοθήκες, πως πρέπει να δράσουν

Οι βιβλιοθήκες είναι σημεία πρόσβασης, ανοιχτά σε όσους χρειάζονται πληροφόρηση για την αντιμετώπιση των προκλήσεων της ζωής. Από τη φύση τους έχουν μία ξεχωριστή κουλτούρα :είναι χώροι προσβάσιμοι, πολιτισμένοι και ευχάριστοι. Προσφέρουν ένα μοναδικό μείγμα μέσων και υπηρεσιών που συντελούν στην κοινωνική ενσωμάτωση και αποτελούν πύλες στη γνώση. Οι Βιβλιοθήκες θα πρέπει ακόμη περισσότερο να προωθήσουν την ισότητα στις ευκαιρίες σε μία κοινωνία όπου πλέον η γνώση, οι ιδέες και η πληροφορία είναι ολόενα και πιο πολύτιμες στην εργασία αλλά και τον ελεύθερο χρόνο. Οι βιβλιοθήκες δεν θα πρέπει να ορίζονται από τον εξοπλισμό, τον οποίο διαθέτουν ή από τις συλλογές, τις οποίες διαθέτουν αλλά να αξιολογούνται με βάση τις υπηρεσίες τις οποίες προσφέρουν και το ενδιαφέρον, το οποίο συντηρούν. Οι όποιες προτάσεις για ανάπτυξη υπηρεσιών και δημιουργία ενός νέου μοντέλου Βιβλιοθήκης μπορεί να βασισθεί στις εξής αρχές:

- Ευελιξία στην κατεύθυνση ικανοποίησης τοπικών αναγκών
- Ανάπτυξη εύρους συλλογών (έντυπο, οπτικοακουστικό υλικό)
- Έμφαση στην επίτευξη στόχων, οι οποίοι συνδέονται με την εκπαίδευση, κοινωνικό αποκλεισμό, κοινωνική συνοχή και διά βίου εκπαίδευση
- Σύνδεση σε τοπικό επίπεδο με άλλες βιβλιοθήκες, Κέντρα Πολιτιστικά, σχολεία, Μουσεία και Αρχεία για αντιμετώπιση των προβλημάτων από κοινού.

Στο πλαίσιο αυτών των αρχών που προαναφέρθηκαν θα μπορούσε κάποιος να αναφέρει ενδεικτικά δράσεις, οι οποίες θα μπορούσαν να αναπτυχθούν και να συνεισφέρουν στην ανάδειξη των Ελληνικών βιβλιοθηκών σε συστατικά στοιχεία του κοινωνικού ιστού της περιοχής, την οποία εξυπηρετούν.

3.1 Ενδεικτικές δράσεις / υπηρεσίες

- Συνεργασίες με Παιδικούς Σταθμούς και Μαιευτήρια
Απώτερος στόχος: Διείσδυση της βιβλιοθήκης σε νεαρές ηλικίες.
Σκοπός: Τα περισσότερα παιδιά ηλικίας μέχρι 5 ετών να επισκέπτονται τη Βιβλιοθήκη 4 φορές το χρόνο με τους γονείς των.
- Σύνδεση / Συνεργασία με Σχολικές Βιβλιοθήκες
Δημιουργία Δικτύου Εξυπηρέτησης της Εκπαιδευτικής Κοινότητας.
Σκοπός: ένας μεγάλος αριθμός μαθητών των σχολείων να επισκέπτονται τουλάχιστον δύο φορές το χρόνο τη βιβλιοθήκη της περιοχής των
- Κέντρο Πληροφόρησης για ενήλικες
Η σταδιακή μετατροπή της Βιβλιοθήκης σε Κέντρο Πληροφόρησης , όπου ο καθένας θα μπορεί να βρίσκει απαντήσεις στα ερωτήματά του. Επιπλέον η περιοχή αυτής της υπηρεσίας μέσω του Διαδικτύου με την προώθηση του μοντέλου Ask the librarian μπορεί να βοηθήσει στην καλύτερη εξυπηρέτηση του κοινού.
- Χώροι Καινοτομίας & Εξέλιξης
Οι βιβλιοθήκες μπορούν και πρέπει να προσελκύουν ευρύτερα κοινωνικά στρώματα που δεν ενδιαφέρονται αποκλειστικά για τα βιβλία και την έντυπη πληροφόρηση αλλά και για άλλα μέσα (βίντεο, ήχος κλπ.). Αυτή την ανάγκη του κοινού για καλύτερη και ευρύτερη πληροφόρηση μπορούν να καλύψουν οι Βιβλιοθήκες συνδεδεμένες μεταξύ τους αλλά και με άλλους οργανισμούς σε τοπικά και ευρύτερα δίκτυα.

Επίλογος

Οι Βιβλιοθήκες στην Ευρώπη βρίσκονται σ' ένα μεταβατικό στάδιο μεγάλων αλλαγών. Στη χώρα μας πέραν των όποιων πρωτοβουλιών έχουν αναπτυχθεί και υλοποιηθεί σε νομοθετικό επίπεδο με την ψήφιση των νόμων που ρυθμίζουν τη λειτουργία των Δημοσίων Βιβλιοθηκών είναι προφανές ότι απαιτείται να αναπτυχθεί σύντομα ένα πλαίσιο νέων υπηρεσιών, τις οποίες θα προσφέρουν οι Βιβλιοθήκες προς τους πολίτες. Το νέο τοπίο που θα δημιουργηθεί θα συμβάλλει στην κατεύθυνση δημιουργίας ενός ικανού δικτύου σε τοπικό επίπεδο, δικτύου που θα συνδέσει τις Βιβλιοθήκες με τα Αρχεία και τα Μουσεία. Το Μανιφέστο της συνάντησης στο Oeiras της Πορτογαλίας, τον Μάρτιο του 2003⁴, όπου Υπουργοί, υψηλόβαθμοι αξιωματούχοι με ευθύνη για τη χάραξη πολιτικής και επαγγελματίες από 36 ευρωπαϊκές χώρες κατέληξαν, κατά τη διάρκεια της διάσκεψης χάραξης πολιτικής για τις δημόσιες βιβλιοθήκες, που οργάνωσε το δίκτυο PULMAN⁵ σε σημαντικές διαπιστώσεις και προτάσεις αποτελεί μία σημαντική πρωτοβουλία, η οποία μπορεί να βοηθήσει προς την κατεύθυνση αυτή.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. http://europa.eu.int/comm/research/fp6/index_en.html [πρόσβαση 17-09-03]
2. The Public Library service: IFLA/UNESCO guidelines for development/Prepared by a working group chaired by Phillip Gill on behalf of the Section of Public Libraries.- Munchen:Saur, 2001. (IFLA publications ; 97) ISBN 3-598-21827-3.
3. Institute Of Public Finance Ltd. <http://www.libecon.org> [πρόσβαση 17-09-03]
4. Pulman Network. http://www.pulmanweb.org/news/PULMANconference_manifesto.htm [πρόσβαση 17-09-03] [πρόσβαση 20-09-03]
5. Pulman Network. <http://www.pulmanweb.org> [πρόσβαση 20-09-03]