

Υπηρεσίες στις βιβλιοθήκες, στα αρχεία και στα μουσεία: σύγχρονες τάσεις¹

Ιωάννα Ανδρέου

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Τα τελευταία χρόνια παρατηρείται σημαντική ανάπτυξη στον χώρο των υπηρεσιών σε όλους τους τομείς της κοινωνικής και της οικονομικής ζωής. Στο πλαίσιο αυτό προσανατολίζονται, λειτουργούν και αναδιαμορφώνονται και οργανισμοί της πολιτιστικής κληρονομιάς, όπως βιβλιοθήκες, αρχεία και μουσεία. Στη διαδικασία του εκσυγχρονισμού η υιοθέτηση των τεχνολογιών της πληροφορίας στο πεδίο των προσφερόμενων υπηρεσιών από βιβλιοθήκες, αρχεία και μουσεία είναι αναγκαία, επιτακτική και καταλυτική.

ΛΕΞΕΙΣ-ΚΛΕΙΔΙΑ

Υπηρεσίες βιβλιοθηκών, υπηρεσίες αρχείων, υπηρεσίες μουσείων, ψηφιακές υπηρεσίες, πολιτιστικοί οργανισμοί.

ABSTRACT

In the recent years, a major advancement in services in all sections of social and economic life has been observed. Within this framework, cultural institutions, such as libraries, archives and museums, are re-oriented and reframed. In the process of modernization, the adoption of information technologies in the field of offered services within libraries, archives and museums is necessary, imperative and catalytic.

KEY-WORDS

Library services, archive services, museum services, digital services, cultural institutions.

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Οι βιβλιοθήκες, τα αρχεία και τα μουσεία ενεργούν ως οργανισμοί ενσωμάτωσης των ανθρώπων στο πολιτιστικό και κοινωνικό γίνεσθαι, βασιζόμενοι στο εν δυνάμει πολυπολιτισμικό και πολύγλωσσο περιεχόμενό τους, που επιθυμούν τώρα πλέον να το διαθέτουν στο κοινό τους μέσω συστηματικά προσφερόμενων υπηρεσιών. Η ριζική στροφή των εν λόγω οργανισμών, από την έμφαση στη συγκέντρωση, ανάπτυξη και διαφύλαξη της συλλογής των ανθρώπινων δημιουργημάτων στην παροχή πρόσβασης σε αυτήν είναι αξιοσημείωτη και έδωσε το έναυσμα για τη μεγαλύτερη αξιοποίηση των επιτευγμάτων των τεχνολογιών της πληροφορίας.

Το καίριο ζήτημα είναι ο επαναπροσδιορισμός και η αναψηλάφηση των λειτουργιών των πολιτιστικών οργανισμών υπό το πρίσμα των γενικότερων αλλαγών. Οι εν λόγω οργανισμοί σταμάτησαν σε μεγάλο βαθμό να είναι δυσπρόσιτοι στο κοινό, καθώς κατανοήθηκαν εκ μέρους τους οι σημερινές προσδοκίες και ανάγκες των ανθρώπων. Πολλές εσωτερικές εργασίες και πολύς ανθρώπινος μόχθος χρειάστηκε, ώστε πολιτισμικές και κοινωνικές αξίες, αντιλήψεις, νοοτροπίες, αρχές, να αποτυπωθούν και να αντικατοπτριστούν στους σύγχρονους στόχους, στους σκοπούς, στο επιτελούμενο έργο και στις υπηρεσίες των πολιτιστικών οργανισμών.

Η πολιτιστική κληρονομιά είναι το σημείο αναφοράς γύρω από το οποίο δομείται η εθνική συνείδηση και η συνοχή της κάθε χώρας και της κουλτούρας της. Δεν υπάρχει αμφιβολία ότι οι βιβλιοθήκες, τα αρχεία, τα μουσεία και άλλοι οργανισμοί (όπως ιδρύματα συλλογικής μνήμης – memory institutions) διαδραματίζουν κεντρικό ρόλο στην αυτοσυνείδηση της κοινωνίας, καθώς αγκαλιάζουν, προστατεύουν και διαδίδουν τη συλλογική μνήμη. Κατά συνέπεια, αυτό που προέχει είναι η σχολαστική μέριμνα των εν λόγω οργανισμών για την πολιτιστική κληρονομιά, ώστε αυτή να εδραιωθεί, να καθιερωθεί και να διαφυλαχθεί μέσω της συνεργασίας τους, του συντονισμού των δραστηριοτήτων τους και της διάδοσης του έργου τους σε παγκόσμιο επίπεδο.

Η παροχή υπηρεσιών βασίζεται πλέον στις εφαρμογές της τεχνολογίας κατά την οποία η δημιουργία, η κατανομή, ο χειρισμός και η εκμετάλλευση της πληροφορίας και της γνώσης είναι η πιο σημαντική οικονομική και πολιτιστική δραστηριότητα. Εκ παραλλήλου, έννοιες όπως "κυβερνοχώρος", "Διαδίκτυο" και "ψηφιακό περιεχόμενο" διαμορφώνουν μια νέα πραγματικότητα η οποία επιτρέπει στην πληροφορία να διακινηθεί μέσα σε όλα τα δίκτυα λόγω της ψηφιακής και άυλης μορφής της. Συνεπώς, με την άνθηση των τεχνολογιών και των ραγδαίων αλλαγών στο χώρο των ηλεκτρονικών υπολογιστών και των ψηφιακών επικοινωνιών παρουσιάστηκε η δυνατότητα αποθήκευσης μεγάλης ποσότητας πληροφοριακού υλικού, εύκολης μεταφοράς του μέσω του Διαδικτύου και η δυνατότητα πρόσβασης στον πολιτιστικό πλούτο ανεξάρτητα από τοπικές ή χρονικές συντεταγμένες. Οι βιβλιοθήκες, τα αρχεία και τα μουσεία καλούνται να ψηφιοποιήσουν τις συλλογές τους και τις υπηρεσίες τους, να υπερβούν τα όρια του απτού και να αναχθούν σε κάτι άυλο. Μέσα σε αυτόν τον καταιγισμό εξελίξεων, επέρχονται αλλαγές όχι μόνο στην ίδια την πληροφόρηση και την πληροφορία αλλά και στην ίδια τη δομή, οργάνωση και φύση του παραγόμενου έργου, με αποτέλεσμα το τελικό προϊόν που λαμβάνει ο χρήστης να έχει μεταλλαχθεί και ως προς τη χρήση και ως προς την αξιοποίησή του.

Η πρόκληση δεν είναι μόνο ποσοτική αλλά καθαρά ποιοτική, καθώς πρέπει να βρεθεί ο σωστός συνδυασμός και η ιδανική αλληλεξάρτηση της φυσικής και της ψηφιακής διάστασης μέσα στους οργανισμούς αυτούς. Εννοείται πως για μερικές δεκαετίες ακόμα η συμβατική διάσταση των οργανισμών αυτών και των υπόλοιπων πολιτιστικών φορέων θα είναι ο πυρήνας και η βάση του ενεργητικού τους και το κληροδότημά τους στις επόμενες γενεές. Ως εκ τούτου, οι οργανισμοί αυτοί θα συνεχίσουν να χρησιμοποιούν τις ήδη υπάρχουσες δοκιμασμένες μεθόδους για να κάνουν προσβάσιμο το υλικό στους χρήστες και παράλληλα θα αναπτύσσουν και τις ψηφιακές υπηρεσίες.

Από την μία πλευρά, πολλοί χρήστες μπορεί να μην έχουν ακόμα συνειδητοποιήσει το σκοπό και το έργο των βιβλιοθηκών, των αρχείων και των μουσείων συνεπώς οι εν λόγω οργανισμοί να φέρουν την ηθική ευθύνη και την κοινωνική υποχρέωση να ενημερώσουν το κοινό ότι μπορούν και έχουν τα μέσα να συμβάλλουν στην ηθική, πνευματική, συναισθηματική, γλωσσική και κοινωνική ανάπτυξη και συγκρότηση των ανθρώπων. Από την άλλη πλευρά, οι ανάγκες των χρηστών είναι αυτές που πιέζουν τις βιβλιοθήκες, τα αρχεία και τα μουσεία να διαμορφώσουν το έργο, το σκοπό, τους στόχους και τις υπηρεσίες τους. Οι χρήστες ψάχνουν για πληροφορίες και υπηρεσίες αναγνωρίζοντας τις δικές τους ανάγκες και λαμβάνοντας υπόψη την αξιοπιστία, την καταλληλότητα, την πληρότητα, ακόμα και το σχετικό κόστος. Ως εκ τούτου, οι οργανισμοί αυτοί πρέπει να αντιμετωπίσουν τις ολοένα και αυξανόμενες προσδοκίες που διατρέχουν την παγκόσμια κοινότητα και να δουν τι μπορούν να διαθέσουν είτε επιτόπου στο χώρο τους, είτε online.

Τα τελευταία χρόνια υπάρχει η τάση οι βιβλιοθήκες, τα αρχεία και τα μουσεία να θέλουν να απελευθερώσουν τις συλλογές τους από το συμβατικό τους περιβάλλον και τις κάνουν προσβάσιμες σε όλους. Οι χρήστες επιθυμούν το πολύτιμο υλικό που βρίσκεται στα ράφια των εν λόγω οργανισμών είτε είναι ένα βιβλίο είτε είναι ένα καλλιτεχνικό δημιούργημα να μπορούν να το δουν, να το αγγίζουν αλλά και να το βρουν ψηφιοποιημένο σε έναν ηλεκτρονικό κατάλογο. Σήμερα οι βιβλιοθήκες, τα αρχεία και τα μουσεία δεν έχουν ως μοναδικό σκοπό τη διάδοση των γραπτών αριστουργημάτων του ανθρώπου και την έκθεση των θησαυρών της ανθρωπότητας, αλλά κυρίως την εξυπηρέτηση των επιστημόνων και των ερευνητών έως και την εκπαίδευση και ψυχαγωγία του κοινού. Ο ρόλος μιας σύγχρονης βιβλιοθήκης δεν εξαντλείται με το να διαθέτει ράφια γεμάτα με βιβλία, τα αρχεία να διαθέτουν όσο το δυνατόν περισσότερους απροσπέλαστους φακέλους και τα μουσεία άπειρα τεχνουργήματα κλειδωμένα στις αποθήκες τους, αλλά να κεντρίζουν το ενδιαφέρον των αναγνωστών, των επισκεπτών τους. Οι εν λόγω οργανισμοί οφείλουν να συμμετέχουν στην εξέλιξη και στην πρόοδο που συντελείται στην εποχή μας και πρέπει να αποτελούν ζωντανά κύτταρα της κοινωνίας στην οποία ανήκουν. Μέσα στο πολύπλοκο έργο τους οι οργανισμοί αυτοί μπορούν να προσφέρουν σημαντικές

υπηρεσίες από τη στιγμή που άρχισαν να αντιμετωπίζουν διαφορετικά το περιεχόμενό τους.

Κάθε βιβλιοθήκη, αρχείο και μουσείο θα πρέπει να παρέχει υπηρεσίες βασισμένες στις ανάγκες της κοινότητας που έχει να εξυπηρετήσει. Κατά το σχεδιασμό των υπηρεσιών πρέπει να τίθενται οι προτεραιότητες και να χαράζεται η στρατηγική μιας μακρόχρονης πολιτικής που αφορά τις υπηρεσίες. Το κριτήριο προσφοράς των υπηρεσιών δεν θα πρέπει να επηρεάζεται από καμία ιδεολογική, πολιτική ή θρησκευτική ιδιαιτερότητα, αντίθετα θα πρέπει να ταυτίζεται με τη φιλοσοφία του κοινωνικού έργου του κάθε οργανισμού που είναι η ισότητα στην πρόσβαση. Οι εν λόγω οργανισμοί μπορούν να βοηθήσουν προσφέροντας ίσες δυνατότητες για ανάπτυξη δεξιοτήτων, κοινωνικοποίηση, διαμόρφωση αισθητικής, προώθηση της ανάγνωσης, πληροφοριακή παιδεία, διά βίου εκπαίδευση και άλλα.

Οι υπηρεσίες θα πρέπει να αποτελούν στο εξής τον πυρήνα των λειτουργιών των οργανισμών αυτών και να έχουν άμεση και έμμεση σχέση με τους ειδικά καταρτισμένους υπαλλήλους τους –δηλαδή τους βιβλιοθηκονόμους, τους αρχειονόμους και τους μουσειολόγους– επειδή από αυτούς παίρνουν σάρκα και οστά.

2. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Παρακάτω θα εκτεθούν οι παραδοσιακές υπηρεσίες που προσφέρουν στους χρήστες, αναγνώστες και επισκέπτες οι βιβλιοθήκες, τα αρχεία και τα μουσεία, παρουσιαζόμενες σε αντιπαράβολή με τις αντίστοιχες ψηφιακές. Οι υπηρεσίες ονομάζονται παραδοσιακές επειδή προέρχονται από την ιστορική διαμόρφωση της φυσιογνωμίας των οργανισμών αυτών. Βασίζονται κατεξοχήν στον ανθρώπινο παράγοντα, ανεπηρέαστες επί το πλείστον από τη σύγχρονη εποχή, σε αντιπαράθεση με τις ψηφιακές υπηρεσίες που είναι κατά τεκμήριο άυλες, βασισμένες στη δυναμική των bytes και του Διαδικτύου. Οι αναφερόμενες υπηρεσίες είναι κατά βάση κοινές τόσο στις βιβλιοθήκες όσο στα αρχεία και στα μουσεία χωρίς αυτό να σημαίνει ότι είναι ήδη μια παραδεκτή αλήθεια αλλά περισσότερο μια γενική εκτίμηση. Γίνεται μια προσπάθεια ομαδοποίησης τους που ίσως δεν είναι ακόμα αποδεκτή αλλά υπάρχει ο προβληματισμός και η ανάγκη η θεματική αυτή να ερευνηθεί στο εγγύς μέλλον.

Ο όρος "υπηρεσία" στο συγκεκριμένο άρθρο αναφέρεται στο πως οι εν λόγω οργανισμοί αφού έχουν περάσει από το στάδιο της διαχείρισης της πληροφορίας και της διαχείριση της γνώσης μπορούν να χρησιμοποιήσουν το απόσταγμα αυτό για να εξυπηρετήσουν, να βοηθήσουν τους χρήστες στο μέγιστο βαθμό μέσα από τις παρεχόμενες υπηρεσίες τους. Παρακάτω μπορεί να μην δίνεται η ίδια βαρύτητα στην ανάλυση των υπηρεσιών για κάθε οργανισμό ξεχωριστά αλλά αυτό δεν γίνεται σκοπίμως αλλά από την υποχρεωτική συντομία του άρθρου.

2.1. ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΧΡΗΣΤΩΝ

Ο σχεδιασμός και η παροχή της υπηρεσίας εξυπηρέτησης, πληροφόρησης και κατεύθυνσης χρηστών είναι μια πολύπλευρη εργασία, καθώς εκπληρώνει ευρύτερες ανάγκες. Συνήθως, η πρώτη επαφή του χρήστη με έναν οργανισμό είναι η προσωπική τους επικοινωνία, η οποία μάλιστα εδραιώνει καλύτερες και μακροπρόθεσμες σχέσεις και αναπτύσσει αισθήματα εμπιστοσύνης.

2.1.1. ΣΤΗΝ ΠΑΡΑΔΟΣΙΑΚΗ ΔΙΑΣΤΑΣΗ

Οργανισμοί οι οποίοι προσφέρουν υψηλό επίπεδο υπηρεσιών διαθέτουν ένα γραφείο πληροφοριών (reception desk, inquiry desk, reference desk) με συγκεκριμένη λειτουργία για κάθε οργανισμό ξεχωριστά όπου αντιμετωπίζονται ανάγκες, όπως: επίλυση αποριών, ανεύρεση και εντοπισμός βιβλίων, εγγράφων, αντικειμένων, παροχή βοήθειας για προσανατολισμό μέσα στο χώρο, παροχή συμβουλών, γνωστοποίηση της λειτουργίας του οργανισμού κ.ά.

2.1.2. ΣΤΗΝ ΨΗΦΙΑΚΗ ΔΙΑΣΤΑΣΗ

Η επιτόπια εξυπηρέτηση των χρηστών στους εν λόγω οργανισμούς αντικαταστάθηκε στην ψηφιακή διάσταση από το Εικονικό Γραφείο Πληροφοριών (Virtual Reference Desk). Οι δίαυλοι επικοινωνίας διευρύνονται με την υποστήριξη της τεχνολογίας και του Διαδικτύου, έτσι ώστε οι απαντήσεις στις πιθανές ερωτήσεις χρηστών να αντιμετωπίζονται άμεσα μέσω της υπηρεσίας των Συχνών Ερωτήσεων (FAQ: Frequently Asked Questions). Παραπλήσια, στις βιβλιοθήκες η υπηρεσία Ask a Librarian (Ρώτησε ένα Βιβλιοθηκονόμο) και Talk to a Librarian (Μίλησε σε ένα Βιβλιοθηκονόμο) επιτρέπουν την ηλεκτρονική υποβολή ερωτημάτων με άμεση ή έμμεση ανταπόκριση. Σημαντικό είναι να ειπωθεί ότι οι ερωταπαντήσεις αυτές δημιουργούνται και υποστηρίζονται από το εξειδικευμένο ανθρώπινο δυναμικό του έκαστου οργανισμού για να μπορέσουν να διατεθούν.

2.2. ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΚΑΙ ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΗΣ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Βασικό μέλημα των εν λόγω οργανισμών είναι η υποστήριξη, η διευκόλυνση και η προώθηση της έρευνας. Κάθε χρήστης επιθυμεί να εξοικειωθεί και να αυτονομηθεί μέσα στους εν λόγω οργανισμούς, αποκτώντας μάλιστα δεξιότητες για την ανάκτηση πληροφοριών. Κατά συνέπεια, οι οργανισμοί αυτοί οφείλουν να καθοδηγούν τα βήματα των ερευνητών, χωρίς όμως να τους επικαλύπτουν. Και αυτό, γιατί είναι σύνηθες φαινόμενο οι χρήστες να μην γνωρίζουν τα εργαλεία της έρευνας, να μην έχουν την κατάλληλη πείρα και εμπειρία, έτσι υπάρχει κίνδυνος αποπροσανατολισμού, χάσιμο πολύτιμου χρόνου και απώλεια της πληροφορίας.

2.2.1. ΣΤΗΝ ΠΑΡΑΔΟΣΙΑΚΗ ΔΙΑΣΤΑΣΗ

Η αναλυτική τεκμηρίωση του έντυπου υλικού αλλά και των τεχνουργημάτων, η αποδελτίωση του υλικού, η συγκέντρωση βιβλιογραφίας πάνω σε ένα συγκεκριμένο θέμα, η υπόδειξη μιας στρατηγικής έρευνας, ο διάλογος και η συνεργασία μεταξύ του επιστημονικού προσωπικού και του ερευνητή, το δικαίωμα πρόσβασης και μελέτης από κοντά των πολιτιστικών αντικειμένων ενός μουσείου είναι ενδεικτικά επιθυμητές ενέργειες εκ μέρους των εν λόγω οργανισμών.

2.2.2. ΣΤΗΝ ΨΗΦΙΑΚΗ ΔΙΑΣΤΑΣΗ

Η επιλογή ιστοσελίδων και η ομαδοποίησή τους με θεματική διάταξη, η συγκέντρωση υλικού από ψηφιακές βάσεις δεδομένων και από ηλεκτρονικά περιοδικά, η συνάθροιση ψηφιακών πηγών και η παροχή όλων αυτών μέσω του Διαδικτύου προς κάθε ενδιαφερόμενο, είναι ενέργειες των εν λόγω οργανισμών προς εξυπηρέτηση όλων. Πολλοί οργανισμοί αφοσιώνονται στο αίτημα των χρηστών να βρίσκουν πριν από αυτούς για αυτούς υλικό σε οποιαδήποτε πλέον μορφή. Με τον τρόπο αυτόν οι ιστοσελίδες και οι ψηφιακές πηγές επιλέγονται, εξετάζονται υπό το φως των εξειδικευμένων γνώσεων του προσωπικού των οργανισμών, φιλτράρονται, συγκεντρώνονται και ετοιμάζονται από τους επαγγελματίες του χώρου για κάθε χρήστη. Επιπλέον, η ψηφιοποίηση (π.χ. παλαιών χειρογράφων, αγαλμάτων, πινάκων, αντικειμένων κ.λπ.) βοηθάει τον ερευνητή να εκπονήσει μέρος της έρευνας του από το σπίτι του χωρίς να υπόκειται σε περιορισμούς.

2.3. ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ ΤΩΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ

Απαραίτητη είναι πλέον η δυνατότητα πρόσβασης στο δημόσιο χώρο των βιβλιοθηκών, των αρχείων και των μουσείων. Το κοινό των οργανισμών αυτών θέλει να μαθαίνει για τις δραστηριότητες, τα εγχειρήματα, το νέο υλικό των συλλογών τους. Για να μπορέσουν οι εν λόγω οργανισμοί να διατηρήσουν και να διευρύνουν το κοινό τους καλύπτοντας συγχρόνως και τις ανάγκες των χρηστών τους πρέπει να κοινοποιούν και να γνωστοποιούν τη δράση τους.

2.3.1 ΣΤΗΝ ΠΑΡΑΔΟΣΙΑΚΗ ΔΙΑΣΤΑΣΗ

Η υπηρεσία αυτή μπορεί να πραγματοποιηθεί με τους εξής ενδεικτικούς τρόπους: με δημοσιεύματα, οδηγούς ή φυλλάδια που περιέχουν πληροφορίες για τις υπηρεσίες και τις δραστηριότητες που προσφέρονται. Επιπροσθέτως, με ενημερωτικά έντυπα, όπως επίσης και με τη δημοσίευση ειδικών εκδόσεων που αφορούν την ιστορία τους,

το έργο τους, το βαθμό χρήσης τους, ακόμα και στατιστικά στοιχεία για την απόδειξη της ικανοποίησης των αναγκών των χρηστών τους.

2.3.2. ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ, ΤΩΝ ΑΡΧΕΙΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ ΜΟΥΣΕΙΩΝ

Οι ιστοσελίδες των οργανισμών είναι ο συνδεδετικός κρίκος και το μέσο επικοινωνίας και ενημέρωσης με το κοινό τους. Οι ιστοσελίδες μπορεί να περιέχουν: τον αυτοματοποιημένο κατάλογο, εικονική ξενάγηση στο χώρο τους, βάσεις δεδομένων, ψηφιοποιημένο υλικό, συνδέσεις (links) με άλλες ιστοσελίδες, την υπηρεσία Συχνών Ερωτήσεων, νέα για εκδηλώσεις και εκπαιδευτικά προγράμματα, κ.ά. Συνεπώς, η ιστοσελίδα μπορεί να περικλείει ό,τι και ένα έντυπο ενημερωτικό φυλλάδιο, μόνο που παρουσιάζεται ηλεκτρονικά, με περισσότερα άυλα και εικονικά στοιχεία. Η ιστοσελίδα, είτε ο οργανισμός είναι παραδοσιακός, υβριδικός ή ψηφιακός, παροτρύνει την πλοήγηση από το σπίτι για χρήστες με σωματικές ή μαθησιακές δυσκολίες, χρήστες σε απομακρυσμένες –και όχι μόνο– περιοχές, όλο το 24ωρο.

2.4. ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΤΗΣ ΑΝΑΓΝΩΣΗΣ, ΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΠΡΩΘΗΣΗΣ ΤΗΣ ΨΥΧΑΓΩΓΙΑΣ

Η σύγχρονη βιβλιοθήκη, το αρχείο και το μουσείο είναι ένα κέντρο πληροφόρησης, ένας χώρος καινοτομίας και εξέλιξης. Οι οργανισμοί αυτοί είναι σκόπιμο να θέλουν να διατηρήσουν τη συνήθεια του διαβάσματος, της ανάγνωσης και της μύησης στον χώρο της τέχνης με σκοπό τη διάδοση της γνώσης.

2.4.1. ΣΤΗΝ ΠΑΡΑΔΟΣΙΑΚΗ ΔΙΑΣΤΑΣΗ

Για την υπηρεσία αυτή ενδεικτικά οι ενέργειες των οργανισμών μπορούν να είναι: η προώθηση της ψυχαγωγίας και του δημιουργικού διαβάσματος μέσα από ομίλους (όμιλοι ποίησης, βιβλίου κ.ά.), εκδηλώσεις, γιορτές, διοργάνωση διαγωνισμών, προγράμματα για παιδιά και για μεγάλους, ομιλίες, σεμινάρια, κ.ά. Επίσης, τα μουσεία μέσω των εκπαιδευτικών τους προγραμμάτων, των δραστηριοτήτων τους και των μουσειοκατασκευών τους βοηθούν στην εκπαίδευση των παιδιών. Επιπλέον, σημαντική είναι η παρότρυνση της συνεργασίας εκπαιδευτικών, γονέων και ειδικών επιστημόνων για επίλυση προβλημάτων ή για ενημέρωση. Πλην αυτού, σημαντικό ρόλο διαδραματίζουν και οι συνεργασίες των οργανισμών αυτών με άλλους φορείς ώστε να προωθηθεί η διά βίου εκπαίδευση και η καταπολέμηση του αναλφαριθμητισμού.

2.4.2. ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΣΤΗΝ ΨΗΦΙΑΚΗ ΔΙΑΣΤΑΣΗ

Οι βιβλιοθήκες, τα αρχεία και τα μουσεία είναι οργανισμοί που προωθούν την εκπαίδευση και υποστηρίζουν αδιάλειπτα το δικαίωμα που έχει κάθε άνθρωπος στη γνώση και στην πνευματική καλλιέργεια. Χρήστες από κάθε γωνιά της γης, ανεξαρτήτως ηλικίας, μπορούν να λαμβάνουν μέρος σε κύκλους μαθημάτων ή σεμιναρίων εξ αποστάσεως που οργανώνουν οι εν λόγω οργανισμοί. Η τεχνολογία με τη δυνατότητα του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για την επικοινωνία και τη μεταφορά αρχείων αλλά και με τη δυνατότητα της τηλεδιάσκεψης κάνει τα πάντα δυνατά προς εξυπηρέτηση και προς όφελος του ανθρώπου. Πλην αυτού, ηλεκτρονικά παιχνίδια εκπαιδευτικού χαρακτήρα έχουν αρχίσει σιγά-σιγά να προβάλλονται στις ιστοσελίδες των εν λόγω οργανισμών.

2.5. ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ

Οι βιβλιοθήκες, τα αρχεία και τα μουσεία θα πρέπει να διαθέτουν μια γραπτή πολιτική πρόσβασης που να ανταποκρίνεται στο θεσμικό πλαίσιο, στη νομοθεσία για την πνευματική ιδιοκτησία και στις ανάγκες των οργανισμών αυτών και των χρηστών τους.

2.5.1. ΣΤΗΝ ΠΑΡΑΔΟΣΙΑΚΗ ΔΙΑΣΤΑΣΗ

Η πρόσβαση εξαρτάται από την πολιτική προστασίας του υλικού, το επίπεδο της πρόσβασης, τη φυσική κατάσταση των τεκμηρίων και των αντικειμένων, τον τρόπο τεκμηρίωσης του υλικού κ.ά. Όμως, η πρόσβαση δεν περιορίζεται μόνο στο υλικό.

Αφορά και τη δυνατότητα πρόσβασης στο αναγνωστήριο, στα εργαλεία έρευνας, στα ράφια, στα φωτοτυπικά μηχανήματα. Πρόσβαση σημαίνει και τότε και ποιες ώρες είναι ανοιχτά οι οργανισμοί αυτοί, αν μπορούν οι γονείς να πάρουν και τα παιδιά μαζί τους, αν το εισιτήριο είναι ακριβό καθώς και πολλά άλλα.

2.5.2. ΣΤΗΝ ΨΗΦΙΑΚΗ ΔΙΑΣΤΑΣΗ

Ένα σημαντικό κομμάτι της υπηρεσίας αυτής είναι η πρόσβαση σε πολύγλωσσες και πολύμορφες πηγές πληροφόρησης. Οι εν λόγω οργανισμοί οφείλουν αν έχουν υπόψη τους ότι οι χρήστες πλέον δεν αρκούνται στο έντυπο, ηλεκτρονικό και ψηφιακό υλικό που παράγει η χώρα τους αλλά ανατρέχουν και στην εκδοτική παραγωγή των άλλων χωρών. Οι χρήστες σήμερα αναζητούν ποικιλόμορφο υλικό, όπως φωτογραφίες, χάρτες, ηχητικά ντοκουμέντα, βίντεο. Επιπροσθέτως, δεν παραμένουν στα κείμενα μιας συγκεκριμένης χώρας αλλά επιθυμούν να δουν πολλές απόψεις πολλών ανθρώπων από διάφορες χώρες και να εκτεθούν σε μια πληθώρα ιδεών, εμπειριών και απόψεων. Ως εκ τούτου, οι πηγές τις οποίες παρέχουν ή στις οποίες παραπέμπουν οι εν λόγω οργανισμοί θα πρέπει να καλύπτουν μεγάλο φάσμα, να είναι παγκόσμιες και ποικιλόμορφες. Υποστηρίζοντας παγκόσμια τη διαθεσιμότητά τους, βλέπουμε ότι οι οργανισμοί αυτοί πλέον διαθέτουν την ιστοσελίδα τους όχι μόνο στην εθνική τους γλώσσα αλλά και σε άλλες ευρωπαϊκές γλώσσες. Ένα άλλο σημαντικό κομμάτι της υπηρεσίας αυτής είναι η προσβασιμότητα. Οι χρήστες πλέον βασίζονται στη δυνατότητα ανάκτησης πληροφοριών, ψηφιοποιημένων αντικειμένων, ηλεκτρονικών βιβλίων μέσα από το Διαδίκτυο είτε για ερευνητικούς, είτε για άλλους λόγους.

2.6. ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΞΕΝΑΓΗΣΗΣ

Οι χρήστες έχουν ανάγκη να γνωρίζουν εκ των προτέρων κάποιες βασικές πληροφορίες για τη βιβλιοθήκη, το αρχείο, το μουσείο που πρόκειται να επισκεφτούν, όπως, αριθμό τηλεφώνου, διεύθυνση, συγκοινωνία, ωράριο λειτουργίας του οργανισμού αλλά και του αναγνωστηρίου, καθώς επίσης και αν υπάρχει η δυνατότητα ξενάγησής τους στους χώρους του. Όλες αυτές οι πληροφορίες προϋδεάζουν θετικά το χρήστη, τον επισκέπτη που επιθυμεί να προσεγγίσει τους οργανισμούς αυτούς και να τους γνωρίσει, για να μπορέσει στη συνέχεια να τους χρησιμοποιήσει.

2.6.1. ΣΤΗΝ ΠΑΡΑΔΟΣΙΑΚΗ ΔΙΑΣΤΑΣΗ

Η ξενάγηση μέσα στους χώρους των βιβλιοθηκών, των αρχείων και των μουσείων βοηθάει τον επισκέπτη να αποβάλει την αμηχανία που νιώθει την πρώτη φορά που τους επισκέπτεται διαπιστώνοντας ταυτόχρονα αν καλύπτει τις ανάγκες του. Οι εν λόγω οργανισμοί θέλουν να πετύχουν τη διά βίου συνήθεια της χρήσης τους προς όφελος όλων. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί ενδεικτικά με τη δημιουργία ενός ευέλικτου προγράμματος ξενάγησης.

2.6.2. ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΙΚΟΝΙΚΗΣ ΚΑΙ ΑΚΟΥΣΤΙΚΗΣ ΞΕΝΑΓΗΣΗΣ

Η εικονική πραγματικότητα φέρνει στην κυριολεξία τους οργανισμούς αυτούς μέσα στο σπίτι μας. Η καινοτομία αυτή έχει αρχίσει να υιοθετείται σταδιακά από τους εν λόγω οργανισμούς -σε διαφορετικό βαθμό για κάθε οργανισμό ξεχωριστά ανάλογα με τους στόχους και τις προτεραιότητες τους- έτσι ώστε καθένας που επιθυμεί να δει τους χώρους των οργανισμών αυτών, να θαυμάσει τη συλλογή τους και να ταξιδέψει στα «μονοπάτια» τους να μπορεί εύκολα μέσω του Διαδικτύου να απολαύσει ένα εικονικό ταξίδι. Οι νέες εφαρμογές της τεχνολογίας συναρπάζουν και εντυπωσιάζουν τους χρήστες και ίσως είναι και αυτός ένας τρόπος προσέλκυσης τους.

Επίσης, τα μουσεία προσανατολίζονται στη μέγιστη ικανοποίηση των επισκεπτών τους μέσα από τη δυνατότητα αυτόνομης ακουστικής ξενάγησης με τη βοήθεια μιας ακουστικής συσκευής, βάσει της οποίας ο επισκέπτης ακούει πολλές σημαντικές πληροφορίες για τα έργα τέχνης που εκτίθενται στα μουσεία. Με τον τρόπο αυτόν ο επισκέπτης, έχοντας μαζί του τον «προσωπικό του ξεναγό», αυτονομείται και απολαμβάνει καλύτερα την περιήγησή του.

ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Τα παραπάνω βέβαια δεν αποτελούν έναν εξαντλητικό κατάλογο με τις υπηρεσίες που προσφέρουν οι εν λόγω οργανισμοί, ούτε η λίστα αυτή είναι δομημένη με σειρά προτεραιότητας: είναι μία ευγενής υπόδειξη για τις βασικότερες υπηρεσίες που πρέπει να παρέχουν οι οργανισμοί αυτοί. Το εύρος και το βάθος της παροχής υπηρεσιών εξαρτάται από το μέγεθος των εν λόγω οργανισμών, την κοινότητα που εξυπηρετούν, το ανθρώπινο δυναμικό, τους πόρους που διαθέτουν, την τεχνολογική γνώση και υποστήριξη κ.ά.

Συνοψίζοντας διαπιστώνουμε ότι οι τρεις αυτοί οργανισμοί δεν παραμένουν αμέτοχοι των κοινωνικών εξελίξεων. Στοχεύουν στην αμοιβαία και αμφίδρομη επαφή με το κοινό τους, αφουγκράζονται τις ανάγκες τους και με ευέλικτους χειρισμούς προσαρμόζονται στις νέες απαιτήσεις και επιθυμίες τους, εξετάζοντάς τες πάντοτε με γνώμονα το ρόλο και τους στόχους του ίδιου του οργανισμού. Οι νέες εξελίξεις βοηθούν τους οργανισμούς αυτούς να ανταποκριθούν καλύτερα στο ρόλο τους, έστω και εις βάρος της ζεστής και φιλικής ατμόσφαιρας του παραδοσιακού περιβάλλοντος.

Το παρόν άρθρο δεν είναι αποτέλεσμα μιας συγκεκριμένης έρευνας αλλά μια εισαγωγική μελέτη για τον γενικότερο ρόλο των βιβλιοθηκών, των αρχείων και των μουσείων στο πεδίο των υπηρεσιών και ίσως μια συγκριτική παρουσίαση όσον αφορά την παράλληλη παράθεση των παραδοσιακών και ψηφιακών υπηρεσιών. Σκοπός και πρόθεση του άρθρου είναι όχι η ανάλυση σε βάθος αλλά η καταγραφή και παρουσίαση μιας κατάστασης που βρίσκεται σε εξέλιξη, η ενεργοποίηση του ενδιαφέροντος, το έναυσμα για διάλογο και περαιτέρω έρευνα. Το καίριο ερώτημα που πηγάζει από το άρθρο είναι κατά πόσο είναι εφικτό να πραγματοποιηθεί μια διεπιστημονική συνεργασία μεταξύ των εν λόγω οργανισμών ώστε να υπάρξει ψηφιακή σύγκλιση των συλλογών τους, μια κοινή πορεία και μια ουσιαστικότερη συνεργασία και επικοινωνία κάτω ίσως από μια εθνική πολιτική.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Arms, W. Y. 2001. *Digital libraries*. Cambridge, Mass.: The MIT Press.
2. CERN. 2004. *Innovative practice among local cultural heritage institutions across Europe: the research portofolio*. N.p.: Information Society Technologies.
3. Dertouzos, M. L. 1998. *Τι μέλλει γενέσθαι: πως ο νέος κόσμος της πληροφορίας θα αλλάξει τη ζωή μας*. Αθήνα: Νέα Σύνορα.
4. DigiCULT. 2005a. *Digicult - Technology challenges for digital culture*. [Online]. Available: <http://www.digicult.info/pages/techwatch.php> [2 February 2006].
5. DigiCULT. 2005b. *Digicult - Technology challenges for digital culture*. [Online]. Available: <http://www.digicult.info/pages/themiss.php> [2 February 2006].
6. Edson, Gary, and David Dean. 1996. *The handbook for museums*. London: Routledge.
7. Ellis, J., επιμ. 2000. *Η διαχείριση των αρχείων*. Αθήνα: Τυπωθήτω.
8. European Commission. 2002. *The DigiCULT report: technological landscapes for tomorrow's cultural economy: unlocking the value of cultural*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities. [Online]. Available: <http://www.salzburgresearch.at/fbi/digicult> [2 February 2006].
9. Evans, E. G., Anthony J. Amodeo, and Thomas L. Carter. 1992. *Introduction to library public services*. Englewood, Colo: Libraries Unlimited.
10. Geser, G., and J. Pereira, eds. 2004. *The future digital heritage space: an expedition report*. Salzburg: University of Glasgow.
11. Glashoff, Iliona. 1998. "The division of libraries serving the general public: a

- survey". *Proceedings of the 64th IFLA General Conference, Amsterdam, 16-21 August 1998*. [Online]. Available: <http://www.ifla.org/IV.ifla64/101-87e.htm> [22 December 2005].
12. Hooper-Greenhill, Eilean. 1996. *Museums and their visitors*. London: Routledge.
 13. International Federation of Library Association (IFLA). 2001. *The public library services: IFLA/UNESCO guidelines for development*. Munchen: Saur.
 14. Kavanagh, Gaynor, ed. 1994. *Museum provision and professionalism*. London: Routledge.
 15. Kotler, P., and Neil Kotler. 1998. *Museum strategy and marketing*. San Francisco: Jossey-Bass.
 16. Lovelock, C. H., Sandra Vandermerwe, and Barbara R. Lewis. 1999. *Service marketing: a European perspective*. London: Prentice Hall Europe.
 17. Montanelli, D. S., and P. F. Strenstrom, eds. 1999. *People come first: user-centered academic library service*. Chicago: Association of College and Research Libraries.
 18. PULMAN Network. 2004. *Information services for social and economic development*. [Online]. Available: <http://www.pulmanweb.org/DGMs/section1/BusinessEconomyPrint.html> [22 December 2006].
 19. PULMAN Network. 2004. *Public library services for children and schools*. [Online]. Available: <http://www.pulmanweb.org/DGMs/section1/ChildrenSchoolsPrint.html> [20 December 2006].
 20. PULMAN Network. 2004. *Public library services supporting education in adult life*. [Online]. Available: <http://www.pulmanweb.org/DGMs/section1/AdultLifePrint.html> [20 December 2006].
 21. Zeirhaml, V. A., A. Parasuraman, and L. L. Berry. 1990. *Delivering quality service: balancing customer perceptions and expectations*. New York, N.Y.: Free Press.
 22. Ανδρέου, Ιωάννα. 2006. "Οι παραδοσιακές και ψηφιακές υπηρεσίες στις βιβλιοθήκες, στα αρχεία και στα μουσεία". Διπλωματική εργασία. Αθήνα: Πάντειο Πανεπιστήμιο Κοινωνικών και Πολιτικών Επιστημών.
 23. Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών. 2001. *Αποτίμηση βιβλιοθηκών και υπηρεσιών πληροφόρησης*. Ιωάννινα: ΜΟΠΑΒ.
 24. Μπάγιας, Α. Φ. 1998. *Αρχειονομία: βασικές έννοιες και αρχές*. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.
 25. Μπώκος, Γ. Δ. 2001. *Εισαγωγή στην επιστήμη της πληροφόρησης*. Αθήνα: Παπασωτηρίου.
 26. Οικονόμου, Μ. 2003. *Μουσείο: αποθήκη ή ζωντανός οργανισμός; Μουσειολογικοί προβληματισμοί και ζητήματα*. Αθήνα: Κριτική.

¹ Το άρθρο βασίζεται στη διπλωματική εργασία της συγγραφέως με τίτλο "Οι παραδοσιακές και ψηφιακές υπηρεσίες στις βιβλιοθήκες, στα αρχεία και στα μουσεία", η οποία εκπονήθηκε τον Μάιο του 2006, στα πλαίσια του μεταπτυχιακού προγράμματος «Πολιτιστική πολιτική, διοίκηση και επικοινωνία» του Παντείου Πανεπιστημίου, με επιβλέποντα καθηγητή τον κ. Κωστή Δάλλα (Λέκτορας).