

**ΔΑΝΕΙΣΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΣΕ ΧΡΗΣΤΕΣ ΜΕ ΕΙΔΙΚΕΣ
ΑΝΑΓΚΕΣ - ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ SDI (SELECTED
DISSEMINATION OF INFORMATION)**

Τσαλκιτζή Θάλεια,
Ergodata A.E.B.E

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η παρουσίαση έχει ως σκοπό να επιδείξει τις δυνατότητες εκμετάλλευσης της υπηρεσίας Επιλεκτικής Διάδοσης Πληροφοριών (Selected Dissemination of Information - SDI) από τη σύγχρονη ελληνική βιβλιοθήκη, να ευαισθητοποιήσει τη βιβλιοθηκονομική κοινότητα στην εξυπηρέτηση χρηστών με ειδικές ανάγκες και να αποτελέσει κίνητρο για τη σύγχρονη βιβλιοθήκη στην ανάπτυξη υπηρεσίας Δανεισμού Ειδικών Χρηστών (Homebound Service).

Στην πρώτη ενότητα αναλύονται τα χαρακτηριστικά της υπηρεσίας SDI. Τι σημαίνει SDI, ποια είναι η σχέση του με τα αυτοματοποιημένα συστήματα βιβλιοθηκών σήμερα, ποια είναι η βασική δομή της υπηρεσίας SDI, ποιες είναι οι κατηγορίες χρηστών στις οποίες απευθύνεται και ποιο το όφελος για το χρήστη και τη βιβλιοθήκη.

Η δεύτερη ενότητα μελετά την κατηγορία χρηστών με ειδικές ανάγκες. Η ελληνική βιβλιοθήκη έχει σήμερα την ευκαιρία να εξυπηρετήσει εκείνα τα μέλη της κοινότητας της που μέχρι σήμερα αδυνατούσαν να έρθουν στο φυσικό χώρο της βιβλιοθήκης με αποτέλεσμα να στερούνται σημαντικά της επαφής τους με το θησαυρό της γνώσης και της πληροφόρησης. Με την ανάπτυξη συγκεκριμένων μεθόδων, η βιβλιοθήκη δημιουργεί το προφίλ αυτών των χρηστών εκμεταλλεύμενη την υπηρεσία του SDI.

Η τρίτη ενότητα εστιάζεται στην υπηρεσία Homebound (Δανεισμός σε ειδικές κατηγορίες χρηστών). Γίνεται αναφορά στην ελληνική πραγματικότητα και τη διεθνή κοινότητα απέναντι σε αυτή την κατηγορία δανειζομένων. Αναλύεται η υπηρεσία ειδικού δανεισμού: πώς οι χρήστες έρχονται σε επαφή με τη βιβλιοθήκη, πώς δημιουργείται το προφίλ τους, τι υλικό διαθέτει η βιβλιοθήκη προς ειδικό δανεισμό, πώς εφαρμόζεται πολιτική εθελοντισμού από τη βιβλιοθήκη και ποιες υπηρεσίες παρέχονται από τους εθελοντές.

Σε μία αναδρομή των τελευταίων ετών θα παρατηρούσαμε μία έντονη δραστηριοποίηση των ελληνικών βιβλιοθηκών προς την κατεύθυνση της χρήσης νέων τεχνολογιών με στόχο την αυτοματοποίηση των λειτουργιών τους. Σήμερα, με την υποδομή που διαθέτουμε, θα πρέπει να ευαισθητοποιηθούμε όλοι στην ανάπτυξη νέων υπηρεσιών που θα καλύπτουν τις ανάγκες όλων των χρηστών. Στο κέντρο του ενδιαφέροντος βρίσκεται ο χρήστης. Η βιβλιοθήκη αναλαμβάνει νέους ρόλους. Αξιοποιεί το προφίλ των χρηστών της. Προσφέρει την πληροφορία άμεσα και παραδίδει το υλικό σε νέες κατηγορίες χρηστών. Συμβάλει ενεργά στη μετάδοση της γνώσης με αποδέκτες το σύνολο της κοινότητας εκτός ή εντός των πυλών της βιβλιοθήκης.

ΛΕΞΕΙΣ-ΚΛΕΙΔΙΑ

άτομα με ειδικές ανάγκες, SDI, Δανεισμός, Υπηρεσίες Βιβλιοθηκών

**HOMEBOUND LIBRARY SERVICE - EXPLOITATION OF SDI SERVICE
(SELECTED DISSEMINATION OF INFORMATION)**

Tsalkitzi Thalia
Ergodata S. A.

ABSTRACT

The purpose of this presentation is to demonstrate the potentialities of the SDI service (Selected Dissemination of Information) by the modern greek libraries, to sensitize the librarian community to serve users with special needs and to be a motive for the modern library to develop Homebound service.

At the first section the features of the SDI service are analyzed. What does SDI means; which is its relevance with the library automation systems; which is the basic

structure of this service; to which patron categories is applied and which is the benefit for the library and the users.

The second section studies the patron category with special needs. Today, a greek library has the opportunity to serve these members of its community that until now are unable to visit the physical place of the library. As a result, they lack contact with the treasure of available knowledge and information. The presentation will develop certain methods by which the library will be able to create the profile of the users by taking advantage of the SDI service.

The third section is focused on the Homebound Service. There will be an analysis of the greek reality and the international library community with respect to this borrower category. The Homebound Service is explained: how a user gets in contact with the library; what kind of material is usually available by the library; how the library applies a volunteer policy; what kind of services are offered by volunteers.

On a flashback at the last years, we would notice an evolution of the greek libraries in the direction of new technologies in order to automate their functions. Today, with the existing infrastructure, we should all become more sensitive to the evolvement of new services that will cover the needs of all our users who should be really the center of interest. The library undertakes new roles. Takes advantage of the user profile. Offers information directly and delivers the material to new user categories. Contributes effectively to the transmission of knowledge where receiver is the total community in or outside the library's

KEYWORDS

homebound service, SDI service, Selected Dissemination of Information, Library Service

1. ΥΠΗΡΕΣΙΑ SDI (SELECTED DISSEMINATION OF INFORMATION) - ΓΕΝΙΚΑ

1.1 Δομή της υπηρεσίας SDI

Το μέγεθος του υλικού στις βιβλιοθήκες σήμερα διογκώνεται ολοένα και περισσότερο. Για το λόγο αυτό, είναι αρκετά δύσκολο για τους επιστήμονες και τους ερευνητές να μένουν ενήμεροι των τελευταίων εξελίξεων και ερευνών στον κλάδο τους. Η υπηρεσία SDI αποτελεί μία αποτελεσματική βιβλιογραφική υπηρεσία για τις βιβλιοθήκες και τους χρήστες της καθώς εστιάζεται στις απαιτήσεις του προφίλ κάθε χρήστη της βιβλιοθήκης ξεχωριστά. Ο πιο αποτελεσματικός τρόπος μπορεί να εφαρμοστεί σε βιβλιοθήκες πλήρως αυτοματοποιημένες. Σε περιπτώσεις βιβλιοθηκών χωρίς αυτοματοποιημένα συστήματα, η εφαρμογή αυτής της υπηρεσίας θα ήταν μάλλον ασύμφορη καθώς θα απαιτούσε έναν πολύ μεγάλο αριθμό από βιβλιογράφους για την υποστήριξη αυτής. Η υπηρεσία του SDI μπορεί να εφαρμοστεί στις νέες προσκτήσεις, σε άρθρα περιοδικών, όπου γίνεται αποδελτίωση αυτών, καθώς και σε κάθε άλλη επιλεγμένη πηγή πληροφόρησης η οποία ανήκει στη βιβλιοθήκη και για την οποία έχει εκδηλώσει ενδιαφέρον ο χρήστης. Τα αποτελέσματα της αναζήτησης συνήθως περιλαμβάνουν τους συγγραφείς, τον τίτλο και την πηγή του κάθε άρθρου που αναφέρεται, αν πρόκειται για έρευνα σε βάση δεδομένων με άρθρα. Επιπρόσθετες πληροφορίες όπως η περίληψη, λέξεις κλειδιά και οι διευθύνσεις των συγγραφέων μπορούν επίσης να περιλαμβάνονται όταν αυτές είναι διαθέσιμες.

1.2 Αυτοματοποίηση της υπηρεσίας SDI

Ο ακριβής τρόπος για τη χρήση της υπηρεσίας εξαρτάται από το λογισμικό που εφαρμόζει η κάθε βιβλιοθήκη για την παροχή της υπηρεσίας αυτής. Στις περισσότερες όμως περιπτώσεις ο χρήστης εκτελεί μία αναζήτηση στον OPAC με τη χρήση συγκεκριμένων θεματικών επικεφαλίδων. Κάθε φορά που νέες προσκτήσεις προστίθενται στη βάση δεδομένων, το προφίλ της έρευνας του εκτελείται αυτόματα και εντοπίζει το νέο υλικό για

το θέμα που τον ενδιαφέρει. Τα αποτελέσματα της έρευνας του SDI είναι συνήθως διαθέσιμα είτε σε έντυπη μορφή, είτε σε ηλεκτρονική, μέσω ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ή δισκέτας. Όλα τα εκτυπωμένα αποτελέσματα της έρευνας του SDI αποστέλλονται αμέσως στον παραλήπτη της υπηρεσίας. Οι χρήστες που επιθυμούν να λαμβάνουν τα αποτελέσματα της έρευνας του SDI σε δισκέτα, συνήθως παρέχουν ανά τακτά χρονικά διαστήματα δισκέτες στη βιβλιοθήκη, μειώνοντας έτσι το κόστος της υπηρεσίας για αυτή. Όταν οι δισκέτες είναι έτοιμες προς παραλαβή, τοποθετούνται στο γραφείο Δανεισμού και οι παραλήπτες ειδοποιούνται τηλεφωνικά από το προσωπικό της βιβλιοθήκης.

Όσον αφορά τα τεχνικά χαρακτηριστικά της υπηρεσίας, η βιβλιοθήκη χρησιμοποιεί έναν εξυπηρέτη, για τη λήψη εντολών σε προκαθορισμένη διάταξη με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο. Εκτελούνται εντολές που ερευνούν τη βάση δεδομένων και αποστέλλουν πίσω την ανακτημένη πληροφορία ή τα αρχεία ηλεκτρονικά. Ο εξυπηρέτης εκτελεί αυτές τις λειτουργίες στη βιβλιογραφική βάση δεδομένων της βιβλιοθήκης. Έχει την δυνατότητα να διαβάξει το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και να εντοπίζει τη διεύθυνση του αποστολέα και των γραμμών του μηνύματος, για κάθε ένα που λαμβάνει. Κάθε γραμμή αποτελεί και μία εντολή για τον εξυπηρέτη, την οποία κατά τη λήψη της την εκτελεί.

2. ΥΠΗΡΕΣΙΑ SDI - ΧΡΗΣΤΕΣ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ - ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΕ ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΕΙΔΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ

2.1 Δημιουργία προφίλ χρήστη

Ο βιβλιοθηκονόμος στο δανεισμό συζητά αρχικά με τον χρήστη για τα θέματα που θα τον ενδιέφεραν να λαμβάνει μία ενημέρωση. Στη συνέχεια αναπτύσσεται ένα προφίλ ηλεκτρονικά και επιλέγονται πληροφορίες που ανταποκρίνονται στις εξειδικευμένες ανάγκες του ερευνητή. Το προφίλ αυτό εκτελείται μία φορά στον υπολογιστή και ο βιβλιοθηκονόμος μελετά κατά πόσο τα αποτελέσματα της έρευνας ανταποκρίνονται στις πραγματικές ανάγκες πληροφόρησης του ερευνητή. Αξιολογείται η ποιότητα των αποτελεσμάτων και σε συνεργασία με τον ερευνητή γίνονται κάποιες τυχόν απαραίτητες τροποποιήσεις. Όταν τα αποτελέσματα είναι και για τους δύο ικανοποιητικά, το προφίλ του χρήστη αποθηκεύεται στον υπολογιστή και αυτόματα εκτελείται κάθε μήνα. Ο χρήστης μπορεί να τροποποιήσει το προφίλ του οποιαδήποτε στιγμή.

2.2 Χρήστες της υπηρεσίας

Στις περισσότερες βιβλιοθήκες που εφαρμόζεται η υπηρεσία SDI, αποδέκτες της είναι το επιστημονικό προσωπικό (καθηγητές - ερευνητές), το προσωπικό της βιβλιοθήκης και οι φοιτητές. Η υπηρεσία αυτή είναι ιδιαίτερα σημαντική για τα άτομα που αναζητούν πληροφορίες σε συγκεκριμένο θέμα καθώς και για εκείνα που δεν έχουν τη δυνατότητα να επισκέπτονται συχνά το φυσικό χώρο της βιβλιοθήκης. Οι ερευνητές μπορούν να χρησιμοποιούν την υπηρεσία του SDI για να παρακολουθούν τις εξελίξεις στο πεδίο του ενδιαφέροντος τους. Οι ειδικοί επιστήμονες μπορούν με την υπηρεσία αυτή να ενημερώνονται για την ειδικότητα τους. Τα άτομα με ειδικές ανάγκες μπορούν μέσω της υπηρεσίας του SDI να διαμορφώνουν το προφίλ τους σχηματίζοντας μία καλύτερη εικόνα των ενδιαφερόντων τους, ως εργαλείο της βιβλιοθήκης για την εξυπηρέτησή τους.

Η υπηρεσία έχει ως στόχο την ενημέρωση των χρηστών για τις νέες πληροφορίες στα πεδία ενδιαφέροντος τους, μέσω της δρομολόγησης αναφορών σε ηλεκτρονική μορφή. Στην περίπτωση των βιβλιοθηκονόμων σε σχολεία, οι καθηγητές θα μπορούσαν να διαμορφώσουν το προφίλ τους, σύμφωνα με τα μαθήματα που διδάσκουν. Έτσι, ο ρόλος του βιβλιοθηκονόμου αυτόματα εξαπλώνεται σε αυτό που ονομάζουμε παροχέα πληροφοριών. Καθηγητές σε απομακρυσμένες περιοχές θα μπορούν να ξεπεράσουν αυτόν τον «αποκλεισμό» έχοντας πρόσβαση στο δίκτυο και εκμεταλλευόμενοι τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης μέσω της υπηρεσίας του SDI.

2.3 Συμπληρωματικά εργαλεία

Για την καλύτερη χρήση των πληροφοριών που εμπεριέχονται στα καινούργια αποκτήματα, οι βιβλιοθήκες θα πρέπει να ανταλλάσσουν καταλόγους των πρόσφατων αποκτημάτων τους. Πέρα όμως από τις βιβλιογραφίες και τα ευρετήρια σε συγκεκριμένα θέματα, πολλές βιβλιοθήκες ήδη εκδίδουν διάφορα Περιοδικά Επιλεγμένων Πληροφοριών στα οποία επισυνάπτουν τα περιεχόμενα των βιβλίων και περιοδικών σύμφωνα με τις απαιτήσεις διαφόρων προφίλ χρηστών. Τα περισσότερα από αυτά τα δημοσιεύματα αποτελούν μη επίσημες εκδόσεις με μακρύ ή σύντομο κύκλο έκδοσης. Εντούτοις, αποτελούν σημαντικό εργαλείο για τους χρήστες καθώς παρέχουν σε σύντομο χρόνο νέες πληροφορίες, εμπεριέχουν μία μεγάλη ποικιλία από πηγές πληροφοριών και απαλλάσσουν τους χρήστες από πολύτιμο χρόνο σε αναζήτηση και μελέτη υλικού.

2.4 Βελτίωση των υπηρεσιών πληροφόρησης μέσω της υπηρεσίας SDI - Βάσεις Δεδομένων

Η υπηρεσία SDI βοηθάει το προσωπικό δανεισμού στη διαμόρφωση του προφίλ των χρηστών για τη μηνιαία ηλεκτρονική αποστολή των νέων αποκτημάτων σε μορφή πίνακα περιεχομένων. Για παράδειγμα, μία σύνδεση με Ειδήσεις του Κόσμου ταξινομείται σύμφωνα με τα προφίλ και διατίθεται σε 1000 χρήστες. Οι βιβλιοθηκονόμοι στο δανεισμό λειτουργούν ως «ελεγκτές της ροής κυκλοφορίας πληροφοριών» καθοδηγώντας τους χρήστες στη σωστή κατεύθυνση. Το προσωπικό εκτελεί αναζητήσεις για την προετοιμασία υλικού σε τρέχοντας θέματα όπως π.χ. το Κόσσοβο. Κατά τη διάρκεια τέτοιων εξελίξεων και γεγονότων συντάσσονται περίπου 1500 άρθρα εφημερίδων καθημερινά ανά τον κόσμο. Κριτικές ή/και αρνητικά άρθρα φιλτράρονται, φορτώνονται στη βάση της βιβλιοθήκης, επεξεργάζονται και αποστέλλονται σε συγκεκριμένους παραλήπτες που τα επιθυμούν σύμφωνα με το προφίλ τους.

Η βιβλιοθήκη σήμερα έρχεται να υποστηρίξει τους χρήστες της προσφέροντας τους με τη μορφή συνδρομής στο θέμα που τους ενδιαφέρει την υπηρεσία SDI. Για παράδειγμα, στη βάση δεδομένων MEDLINE ο χρήστης μπορεί να δημιουργήσει το προφίλ του και αυτόματα να ενημερώνεται σε μηνιαία βάση για τις σχετικές παραπομπές που έχουν προστεθεί στη βάση από την τελευταία φορά που ενημερώθηκε. Πρόκειται για μία βάση, όπως είναι γνωστό, με 3900 περίπου τίτλους περιοδικών από περισσότερες από 70 χώρες, όπου τα νέα αποκτήματα μηνιαία αγγίζουν τις 30000. Δεν είναι λοιπόν δυνατό ο χρήστης να μπορέσει να εντοπίσει γρήγορα και αποτελεσματικά εκείνους τους τίτλους που πραγματικά τον αφορούν. Με την υπηρεσία SDI ενημερώνεται αποκλειστικά για τον τομέα ενδιαφέροντος του, κερδίζοντας σημαντικό χρόνο και πληροφορία που σε μεγάλο ποσοστό μπορεί να έχανε.

2.5 Τα οφέλη για τη βιβλιοθήκη

Σήμερα, οι βιβλιοθήκες έχουν προσαρμόσει την παροχή της υπηρεσίας SDI στην ιστοσελίδα τους, εκμεταλλευόμενες τις δυνατότητες που προσφέρουν οι νέες τεχνολογίες. Πλέον, δεν απαιτείται κάποια χειρονακτική εργασία από το προσωπικό της βιβλιοθήκης. Τα λογισμικά που χρησιμοποιούνται εντοπίζουν αυτόματα τις νέες προσκλήσεις και δρομολογούν, επίσης αυτόματα τις μηνιαίες αναφορές προς τους ενδιαφερόμενους χρήστες σύμφωνα με το προφίλ τους.

2.6 Το κόστος της υπηρεσίας SDI

Η κοστολόγηση αφορά την πολιτική της κάθε βιβλιοθήκης. Κάποιες παρέχουν την υπηρεσία δωρεάν. Κάποιες άλλες χρεώνουν τον χρήστη με μία ετήσια χρέωση για την αναζήτηση του SDI. Στη συνέχεια αποστέλλουν μηνιαίες αναφορές σε έντυπη μορφή. Αν οι εκτυπώσεις ξεπεράσουν για παράδειγμα τις δέκα σελίδες το μήνα, τότε χρεώνουν κάθε επιπλέον σελίδα της αναφοράς με ένα προκαθορισμένο ποσό. Στην περίπτωση που ο χρήστης δεν επιθυμεί να επιβαρυνθεί επιπρόσθετα από τις εκτυπώσεις, μπορεί να επιλέξει την παραλαβή των αποτελεσμάτων με τη χρήση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Πρέπει να σημειωθεί ότι η υπηρεσία του SDI δεν έχει να κάνει με την αποστολή υλικού (document

delivery etc). Αφορά καθαρά την ενημέρωση του χρήστη στην τρέχουσα βιβλιογραφία. Οι χρήστες επιθυμούν να πληρώσουν ένα ποσό στη βιβλιοθήκη για την προσφορά αυτής της υπηρεσίας καθώς γνωρίζουν τη σημασία και την αξία αυτής για τις δραστηριότητες τους. Το ποσό της πληρωμής από τους χρήστες συνήθως καθορίζεται ανάλογα με το βαθμό δυσκολία, την ποσότητα και το χρόνο των απαιτούμενων υπηρεσιών. Οι βιβλιοθήκες που χρεώνουν την υπηρεσία αυτή, συνήθως εκδίδουν δωρεάν περιοδικές εκδόσεις με περιεχόμενα ταξινομημένα κατά γενικές θεματικές κατηγορίες, προκειμένου να εξυπηρετήσουν σε ένα βαθμό τους χρήστες που δεν επιθυμούν να επιβαρυνθούν με τη ετήσια συνδρομή της υπηρεσίας του SDI.

2.7 Εναλλακτικοί τρόποι εφαρμογής της υπηρεσίας SDI

Μία οικονομική λύση SDI είναι η δημιουργία ενός CDROM με βιβλιογραφική πληροφορία τους τίτλους που διαθέτει η βιβλιοθήκη. Σε αυτή την περίπτωση δεν πρόκειται για την ολοκληρωμένη μορφή της υπηρεσίας καθώς δεν υπάρχει η δυνατότητα δημιουργίας του προφίλ του χρήστη. Πρόκειται όμως για μία λύση στην περίπτωση που επιθυμεί η βιβλιοθήκη να δημιουργήσει όλες τις προϋποθέσεις για την ανάγνωση των πληροφοριών από άτομα με ειδικές ανάγκες. Γνωρίζουμε ότι απαιτείται μία επιπλέον επεξεργασία των δεδομένων μας. Αν η βιβλιοθήκη δεν είναι σε θέση να παρέχει τον OPAC σε τέτοια μορφή που να επιτρέπει στους χρήστες με ειδικές ανάγκες να τον χρησιμοποιήσουν, ίσως να μπορεί πιο εύκολα να ανανεώνει σε πιο αραιά χρονικά διαστήματα το CDROM.

3 ΔΑΝΕΙΣΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΣΕ ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΕΙΔΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ

3.1 Η υπηρεσία

Η βιβλιοθήκη προσφέρει την υπηρεσία δανεισμού σε χρήστες με ειδικές ανάγκες που λόγω κάποιας μόνιμης ασθένειας, φυσικής ανικανότητας ή κάποιας άλλης ειδικής περίπτωσης δεν μπορούν να εκμεταλλευθούν τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης και να έρθουν στο φυσικό χώρο αυτής. Με τη βοήθεια εθελοντών, η βιβλιοθήκη παραδίδει σε τακτά χρονικά διαστήματα υλικό της στο σπίτι του ενδιαφερόμενου χρήστη. Το υλικό επιλέγεται βάση των ενδιαφερόντων του. Με την υπηρεσία δανεισμού ειδικών χρηστών οι δανειζόμενοι παραλαμβάνουν βιβλία, περιοδικά και κάθε άλλο υλικό που είναι διαθέσιμο από τη βιβλιοθήκη.

3.2 Συχνότητα

Η συχνότητα εκτέλεσης των δρομολογίων στο σπίτι των χρηστών εξαρτάται από την πολιτική της κάθε βιβλιοθήκης και από το προσωπικό που διαθέτει για αυτή την υπηρεσία. Συνήθως κυμαίνεται από μία εβδομάδα έως ένα μήνα. Στις περισσότερες περιπτώσεις προσφέρεται στους χρήστες μία ποικιλία από υλικό των ενδιαφερόντων τους από το οποίο μπορούν να επιλέξουν.

3.3 Οργάνωση της υπηρεσίας από τη βιβλιοθήκη

Η βιβλιοθήκη εντοπίζει τους χρήστες που πιθανόν να ενδιαφέρονται για αυτή την υπηρεσία. Ετοιμάζει επιστολές και φόρμες συμμετοχής. Αν στη βιβλιοθήκη εφαρμόζεται η υπηρεσία SDI με τέτοιο τρόπο ώστε να είναι προσβάσιμη από τους χρήστες αυτής της κατηγορίας, η βιβλιοθήκη λαμβάνει και επεξεργάζεται το προφίλ των χρηστών. Αν η υπηρεσία SDI δεν παρέχεται, τότε ο χρήστης θα πρέπει να συμπληρώσει μία αίτηση ο ίδιος ή με τη βοήθεια εθελοντή ως συνέντευξη για το υλικό που τον ενδιαφέρει επιλέγοντας θεματικές ενότητες, τίτλους και συγγραφείς.

3.4 Χρήση της υπηρεσίας από τα άτομα με ειδικές ανάγκες

Οι χρήστες αποστέλλουν αιτήσεις για τη χρήση της υπηρεσίας παρέχοντας στη βιβλιοθήκη όλα τα απαραίτητα πιστοποιητικά για την κατοχύρωση της ιδιαίτερης

εξυπηρέτησης που χρειάζονται. Στην αίτηση επιλέγουν τον τρόπο επικοινωνίας με τη βιβλιοθήκη και συμπληρώνουν τα στοιχεία τους. Η βιβλιοθήκη επιβεβαιώνει την εγκυρότητα των πιστοποιητικών και στην περίπτωση που αυτά συμφωνούν με την πολιτική της εντάσσει τους χρήστες στην κατηγορία ειδικού δανεισμού.

3.5 Επιλογή υλικού προς δανεισμό

Το υλικό επιλέγεται από τον χρήστη σε συνεργασία με το προσωπικό της βιβλιοθήκης. Συνήθως γίνεται μία αίτηση κάποιες μέρες πριν από το προγραμματισμένο δρομολόγιο. Το προσωπικό της βιβλιοθήκης επιλέγει στη συνέχεια το υλικό που βασίζεται στο προφίλ του χρήστη (αναγνωστικές και ακουστικές προτιμήσεις). Υπάρχουν βέβαια και οι περιπτώσεις που ο χρήστης μπορεί να ζητήσει συγκεκριμένο τίτλο υλικού. Τότε η βιβλιοθήκη τον ενημερώνει είτε τηλεφωνικά είτε ηλεκτρονικά (ανάλογα με την περίπτωση) για τη διαθεσιμότητα του τεκμηρίου που αιτήθηκε και τη λίστα προτεραιότητας που υπάρχει.

Σε κάποιες βιβλιοθήκες που παρέχουν την υπηρεσία περιλαμβάνονται κατάλογοι βιβλίων κατά θέμα, παραπομπές και υπηρεσίες ανάγνωσης. Οι κατάλογοι αυτοί επεξεργάζονται με τέτοιο τρόπο ώστε να είναι προσβάσιμοι σε όλες τις κατηγορίες των δανειζομένων με ειδικές ανάγκες (τυφλούς, κωφάλαλους).

Για την αποτελεσματική παροχή της υπηρεσίας απαιτείται ειδικός εξοπλισμός για άτομα με ειδικές ανάγκες προκειμένου να διαθέτουν όλοι οι χρήστες της βιβλιοθήκης ίσα δικαιώματα σε όλα τα είδη υλικού και τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης. Η ιστοσελίδα της βιβλιοθήκης θα πρέπει να υποστηρίζει πλοηγούς με δυνατότητα ομιλίας για τους χρήστες με περιορισμένη όραση.

3.6 Υλικό προς δανεισμό σε άτομα με ειδικές ανάγκες

Οι δανειζόμενοι αυτής της κατηγορίας μπορούν να δανειστούν όλα τα είδη των βιβλίων που εμπίπτουν στα ενδιαφέροντα τους. Σε ορισμένες περιπτώσεις η βιβλιοθήκη δανείζει και το απαιτούμενο οπτικοακουστικό εξοπλισμό που χρειάζεται ο χρήστης, όταν δανείζεται ειδικό υλικό. Σε αντίθεση με τους υπόλοιπους χρήστες της βιβλιοθήκης, τα άτομα με ειδικές ανάγκες μπορούν να εξυπηρετηθούν από τις παρακάτω κατηγορίες υλικού:

- Βιβλία σε κασέτες: Λογοτεχνικά βιβλία σε κασέτες, επιστημονικά και επιστημονικές βιντεοκασέτες καθώς και CDROMs
- Βιβλία με ομιλία. Τα βιβλία με ομιλία δεν παρέχονται μόνο σε τυφλούς χρήστες αλλά και σε εκείνους που δεν έχουν τη δυνατότητα να κρατήσουν το βιβλίο.
- Μουσική σε CDs
- Συλλογή Μεγάλων Εκτυπώσεων: Πρόκειται για εκτυπώσεις τρεις φορές μεγαλύτερες από το κανονικό. Αφορά χρήστες με περιορισμένη όραση.
- Μηχανή Ανάγνωσης για Περιορισμένη Όραση: Για άτομα με καταράκτη, γλαύκωμα και άλλα προβλήματα όρασης. Εκτυπώνονται σε 60 φορές μεγαλύτερο από το πραγματικό μέγεθος.
- Μηχανή Ανάγνωσης με κείμενο σε ομιλία: Αφορά άτομα τυφλά ή με πολύ περιορισμένη όραση. Η μηχανή σαρώνει εκτυπωμένες σελίδες και τις διαβάζει δυνατά.
- Εξοπλισμό για κωφάλαλους - Μεταφραστές νοηματικής.
- Συσκευές μεγέθυνσης κειμένου
- Εκτυπωτές Braille
- Ηλεκτρονικές πηγές (και πρόσβαση στο Internet)

3.7 Εφαρμογή της υπηρεσίας ειδικού δανεισμού-Διαδικασία

Για την εφαρμογή της υπηρεσίας ειδικού δανεισμού η βιβλιοθήκη οργανώνει ομάδες εθελοντών που λειτουργούν με τρεις τρόπους:

A.) Παραδίδουν το υλικό της βιβλιοθήκης στο σπίτι του χρήστη προς δανεισμό.

B) Αποστέλλουν ταχυδρομικά το υλικό στο σπίτι του χρήστη προς δανεισμό, με πληρωμένα τα τέλη επιστροφής αυτού.

Γ) Αποστέλλουν με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο υλικό που είναι σε ψηφιοποιημένη μορφή και αναγνώσιμο από τον παραλήπτη.

Στην πρώτη περίπτωση η ομάδα εθελοντών οργανώνει ένα πρόγραμμα δρομολογίων κατά περιοχή και ημερομηνία. Ο κάθε εθελοντής αναλαμβάνει να οργανώσει το υλικό για το δρομολόγιο του, να ενημερώσει τον χρήστη για την παράδοση του υλικού και να ελέγξει για τυχόν παραλαβή υλικού για επιστροφή από προηγούμενο δανεισμό. Συνήθως τα προνόμια των δανειζομένων αυτών των κατηγοριών εξαρτώνται από τη διαθεσιμότητα των εθελοντών.

Στη δεύτερη περίπτωση το υλικό αποστέλλεται ταχυδρομικά μαζί με τυχόν συσκευές που απαιτούνται για τη μελέτη αυτού. Πρόκειται για μία πιο χρονοβόρα και δαπανηρή διαδικασία. Εφαρμόζεται στις περιπτώσεις όπου δεν υπάρχουν εθελοντές και η βιβλιοθήκη επιθυμεί να υποστηρίξει τους χρήστες αυτούς.

Η τρίτη περίπτωση δεν μπορεί να εφαρμοστεί σε όλες τις κατηγορίες ατόμων με ειδικές ανάγκες είτε γιατί ο χρήστης δεν διαθέτει τον απαιτούμενο εξοπλισμό είτε γιατί οι ανάγκες του δεν καλύπτονται με το υπάρχον υλικό της βιβλιοθήκης που βρίσκεται σε ψηφιακή μορφή.

Κάποια λογισμικά πακέτα αυτοματοποίησης βιβλιοθηκών υποστηρίζουν την υπηρεσία δανεισμού ειδικών χρηστών. Με τον τρόπο αυτό καταγράφονται τα δρομολόγια των εθελοντών που εκτελούνται, δημιουργούνται οι εγγραφές των χρηστών με το προφίλ τους και παρακολουθείται όλη η διαδικασία κεντρικά από τη βιβλιοθήκη. Έτσι, αποφεύγονται περιπτώσεις αποστολής του ίδιου υλικού.

3.8 Εθελοντισμός

Οι εθελοντές παρακολουθούν κάποια εκπαιδευτικά σεμινάρια σχετικά με την υπηρεσία δανεισμού σε χρήστες με ειδικές ανάγκες καθώς και τις υπόλοιπες λειτουργίες της βιβλιοθήκης (Αυτοματοποιημένο σύστημα, πολιτική δανεισμού). Συνήθως απαιτείται μία εργασία τεσσάρων ωρών το μήνα. Οι εθελοντές θα πρέπει να διαθέτουν κάποιες βασικές γνώσεις υπολογιστή προκειμένου να βοηθήσουν το κοινό στην αναζήτηση των πηγών.

Στα πλαίσια της βελτίωσης της ποιότητας της υπηρεσίας, η βιβλιοθήκη δημιουργεί μία Τηλεφωνική Γραμμή Επικοινωνίας, όπου οι χρήστες με ειδικές ανάγκες που δεν διαθέτουν τον απαιτούμενο τεχνολογικό εξοπλισμό, μπορούν εύκολα να έρθουν σε επαφή με τη βιβλιοθήκη. Στη γραμμή επικοινωνίας παρέχονται διάφορες πληροφορίες σχετικά με την υπηρεσία Δανεισμού Ειδικών Χρηστών, τη διαμόρφωση του προφίλ του χρήστη, την κατάθεση αιτήσεων για υλικό, τη διαθεσιμότητα του υλικού. Καθώς τις περισσότερες φορές δεν υπάρχει η δυνατότητα παροχής της υπηρεσίας αυτής από το μόνιμο προσωπικό της βιβλιοθήκης, η Γραμμή Επικοινωνίας υποστηρίζεται από μαγνητοφωνημένες οδηγίες και τηλεφωνική καταγραφής μηνυμάτων. Ο εθελοντής που έχει αναλάβει την υποστήριξη της Γραμμής Επικοινωνίας επεξεργάζεται τα μηνύματα που ελήφθησαν και ενημερώνει τους χρήστες σχετικά.

4 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ-ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ

4.1 Γιατί η βιβλιοθήκη οφείλει να προσφέρει την υπηρεσία

Η βιβλιοθήκη οφείλει να βελτιώνει διαρκώς την ποιότητα υπηρεσιών που προσφέρει σε ανθρώπους με ειδικές ανάγκες, όπως σε τυφλούς, σωματικά αναπήρους, κωφάλαλους κ.α., στις οικογένειες αυτών καθώς και σε καθηγητές που συνεργάζονται μαζί τους. Στα πλαίσια της υπηρεσίας δανεισμού ειδικών χρηστών η βιβλιοθήκη οφείλει να ενημερώσει και να εκπαιδεύσει αν είναι δυνατό το προσωπικό της στην εξυπηρέτηση αυτής της κατηγορίας των χρηστών αναπτύσσοντας ένα πνεύμα αλληλεγγύης και υποστήριξης. Η κοινότητα των χρηστών της θα πρέπει να έχει ίσα δικαιώματα. Οι χρήστες που ανήκουν σε αυτή την κατηγορία επιθυμούν τη γνώση. Η ελληνική βιβλιοθήκη θα πρέπει να ευαισθητοποιηθεί και να προσφέρει αυτή τη γνώση με τον καλύτερο δυνατό τρόπο.

4.2. Η προσπάθεια επιβραβεύεται - ASCLA/National Organization on Disability Award

Κάθε χρόνο δίδεται ένα βραβείο αξίας \$ 1000 σε μία βιβλιοθήκη που θα παρέχει τις καλύτερες υπηρεσίες για άτομα με ειδικές ανάγκες. Το βραβείο αναγνωρίζει έργο καινοτομίας και καλής οργάνωσης που με επιτυχία έχει αναπτύξει ή διευρύνει τις υπηρεσίες

της βιβλιοθήκης για άτομα με ειδικές ανάγκες. Η δωρεά γίνεται από τον Aetna U.S. Healthcare μέσω του Διεθνούς Οργανισμού Ανικανότητας (National Organization on Disability).

4.3 Η ελληνική πραγματικότητα

Από έρευνα που έγινε σε 10 ελληνικές ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες δόθηκαν τα ακόλουθα στοιχεία:

ΕΡΩΤΗΣΗ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	ΙΣΩΣ
1. Έχετε χρήστες με ειδικές ανάγκες στη βιβλιοθήκη σας;	7	2	1
2. Γνωρίζετε τον αριθμό αυτών των χρηστών	5	5	0
3. Εφαρμόζετε στη βιβλιοθήκη σας υπηρεσίες για χρήστες με ειδικές ανάγκες στο δανεισμό;	0	10	0
4. Αν όχι, γνωρίζετε την υπηρεσία αλλά δεν την έχετε εφαρμόσει;	2	8	0
5. Αν τη γνωρίζετε και δεν την εφαρμόζετε, ποιος είναι ο λόγος για τη μη παροχή της υπηρεσίας;	*		
6. Θα σας ενδιέφερε να ενημερωθείτε περισσότερο για την υπηρεσία χρηστών με ειδικές ανάγκες	9	0	1
7. Αν την εφαρμόζετε, χρησιμοποιείτε αυτοματοποιημένη διαδικασία	-	-	-
8. Ποια είναι η ανταπόκριση των χρηστών με ειδικές ανάγκες;	-	-	.
9. Εφαρμόζετε την πολιτική εθελοντισμού για την παροχή της υπηρεσίας;	-	-	-

Όπως προκύπτει από την έρευνα σε καμία από τις 10 ελληνικές ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες που έγινε η έρευνα δεν παρέχεται η υπηρεσία δανεισμού σε χρήστες με ειδικές ανάγκες. Οι περισσότερες από αυτές τις βιβλιοθήκες έχουν φροντίσει για την υλικοτεχνική υποδομή, υπό την προϋπόθεση ότι ο χρήστης θα επισκεφθεί τη βιβλιοθήκη. Τί γίνεται όμως στην περίπτωση εκείνων που αδυνατούν να έρθουν στο φυσικό χώρο αυτής; Οπτικοακουστικό υλικό για τους χρήστες με ειδικές ανάγκες υπάρχουν στις περισσότερες βιβλιοθήκες, σε ικανοποιητικό βαθμό. Ας τον χρησιμοποιήσουμε.

Σε μία αναδρομή των τελευταίων ετών θα παρατηρούσαμε μία έντονη δραστηριοποίηση των ελληνικών βιβλιοθηκών προς την κατεύθυνση της χρήσης νέων τεχνολογιών με στόχο την αυτοματοποίηση των λειτουργιών τους. Σήμερα, με την υποδομή που διαθέτουμε, θα πρέπει να ευαισθητοποιηθούμε όλοι στην ανάπτυξη νέων υπηρεσιών που θα καλύπτουν τις ανάγκες όλων των χρηστών. Στο κέντρο του ενδιαφέροντος βρίσκεται ο χρήστης. Η βιβλιοθήκη αναλαμβάνει νέους ρόλους. Αξιοποιεί το προφίλ των χρηστών της. Προσφέρει την πληροφορία άμεσα και παραδίδει το υλικό σε νέες κατηγορίες χρηστών. Συμβάλει ενεργά στη μετάδοση της γνώσης με αποδέκτες το σύνολο της κοινότητας εκτός ή εντός των πυλών της βιβλιοθήκης.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. "Delivering accessible library services in a distance learning environment" by Steve Nobel (<http://www.rfd.org>)
2. "Recording for the blind and dyslexic: the development of an internet accessible online catalog" by Steve Nobel (<http://www.rfd.org>)
3. American Library Association Website (<http://www.ala.org>)
- 4...."Apart of a part?" by Jonathan Berry (<http://www.cf.ac.uk>)
5. "Daisy Consortium: Information technology for the world's blind and print-disabled population -past, present and into the future" by George Kerscher, RFB&D (<http://www.daisy.org>)
6. ALAWON - Volume 3 Number 18 1994
7. Greene County Public Library Survey
8. "Information Services to the Disadvantaged Person: A Challenge for Information Professionals in Thailand" by Sujin Butdisuwan (<http://www.ifla.org>)
9. "Library and Information Services to Disadvantaged Users: the way forward" by Sue Lithgow (<http://www.ifla.org>)
10. "Distance Education and Individuals with Disabilities" by Ron Stewart (<http://www.rfd.org>)
11. Digital Libraries: Searching Is Not Enough" by Andreas Paepcke (<http://www.dlib.org>)