Υπηρεσίες Βιβλιοθηκών για την Κοινότητα
Διεθνής Διάσκεψη με θέμα τις Δημόσιες Βιβλιοθήκες στην Ελλάδα

Αθήνα, Ιούνιος 2003

ΝΕΕΣ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟΤΗΤΕΣ, ΝΕΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ
Οι νέοι ρόλοι των δημόσιων βιβλιοθηκών στην κοινωνία της πληροφορίας

Adela d'Alòs-Moner
DOC 6. Σύμβουλοι σε θέματα διαθέσιμων πηγών πληροφόρησης
Πρόεδρος του Συλλόγου Βιβλιοθηκονόμων – Ειδικών σε Θέματα Τεκμηρίωσης της Καταλονίας (2000-2003)
aalos@doc6.es cobdc@cobdc.org

1. Το πλαίσιο

Σήμερα, βιώνουμε, άραγε, μια κοινωνία αλλαγών ή μια αλλαγή κοινωνίας; Θα έλεγα ότι βιώνουμε εμφανώς μια αλλαγή κοινωνίας, μια μετάβαση από την παλιά βιομηχανική οικονομία σε μια νέα, παγκόσμια οικονομία, χαρακτηριστικό στοιχείο της οποίας είναι η μετατροπή της πληροφορίας σε άμεσο παραγωγικό πόρο και ο μετασχηματισμός των τρόπων εργασίας και επικοινωνίας με τη βοήθεια των νέων τεχνολογιών.

Οι αλλαγές επηρεάζουν το κοινωνικό, πολιτικό και πολιτισμικό πλαίσιο και οι νέες πραγματικότητες, όπως π.χ. τα μεταναστευτικά φαινόμενα, αλλάζουν σε βάθος την κοινωνία στην οποία ζούμε.

Αυτή η νέα παγκόσμια κοινωνία συνεπιφέρει, βέβαια, και μεγάλους κινδύνους, δεδομένου ότι βασίζεται σε μια νέα οικονομία με εντελώς διαφορετικές μορφές παραγωγής, στην οποία το βάρος της διανομής των προϊόντων αποκτά μεγαλύτερη σημασία και την εξουσία συγκεντρώνουν οι μεγάλες πολυεθνικές. Ορισμένα δεδομένα πρέπει να μας βάλουν σε σκέψεις: στα τέλη του 20^{ου} αιώνα υπήρχαν 1,5 δισεκατομμύριο αναλφάβητοι (εκ των οποίων τα δύο τρίτα ήταν γυναίκες). Προβλέπεται ότι σε 40 χρόνια ο αριθμός αυτός θα έχει διπλασιαστεί. Από την άλλη πλευρά, το 80% του παγκόσμιου πληθυσμού δεν διαθέτει τηλέφωνο ενώ, κάτι που είναι ιδιαίτερα οδυνηρό, κάθε χρόνο πεθαίνουν από

την πείνα 6 εκατομμύρια παιδιά κάτω των πέντε ετών. Δεν μπορούμε να μιλάμε για την κοινωνία της πληροφορίας και της γνώσης χωρίς να λαμβάνουμε υπόψη μας αυτά τα δεδομένα.

Στις πιο ανεπτυγμένες χώρες και στην Ευρώπη αρχίζουμε να διαπιστώνουμε την εμφάνιση νέων θυλάκων φτώχειας. Στην πόλη μου, τη Βαρκελώνη, μιλούν για πάνω από 100 παιδιά που ζουν από τα ναρκωτικά και την πορνεία, μια εικόνα που μέχρι πρόσφατα συνδέαμε περισσότερο με ορισμένες χώρες της Νοτίου Αμερικής.

Επέρχεται σταδιακά η περιθωριοποίηση διάφορων αγροτικών ή λιγότερο ανεπτυγμένων περιοχών ή ζωνών και ενδέχεται να υπάρξει κίνδυνος απώλειας της ικανότητας δράσης της τοπικής αυτοδιοίκησης -από την οποία εξαρτώνται στην πλειονότητά τους οι δημόσιες βιβλιοθήκες-, αφού ο φορέας αυτός απαιτεί όλο και περισσότερο ενδυνάμωση των σχέσεών του με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, ενώ δεν αποκλείεται να δει τις δυνατότητές του να περιορίζονται αισθητά.

Αυτή η νέα κοινωνία χρειάζεται όλο και περισσότερους διαύλους κοινωνικής ενσωμάτωσης, πληροφόρησης και γνώσης και αυτή σήμερα είναι μια νέα δυνατότητα που δίνεται στις δημόσιες βιβλιοθήκες.

2. Παλιοί και νέοι ρόλοι των δημόσιων βιβλιοθηκών

Σ' αυτό το νέο πλαίσιο υπάρχουν τρεις σαφείς άξονες στους οποίους πρέπει να στηριχτούν οι δημόσιες βιβλιοθήκες: η λειτουργία τους ως στοιχείο κοινωνικής ενσωμάτωσης, ως **εγγύηση δημοκρατικής ισότητας της πρόσβασης στην πληροφορία και τη γνώση**, η **διαρκής καινοτομία των υπηρεσιών τους**, οι οποίες προσαρμόζονται στις ανάγκες των τομέων εκείνων του πληθυσμού που διαθέτουν λιγότερους πόρους, και η **χρήση της τεχνολογίας** με τις δυνατότητες που αυτή προσφέρει.
Ας δούμε πιο λεπτομερειακά κάθε ένα από τα θέματα αυτά:

2.1. η δημόσια βιβλιοθήκη ως βασικό στοιχείο κοινωνικής ενσωμάτωσης και εγγύηση της πρόσβασης στην πληροφορία

Αν και οι δημόσιες βιβλιοθήκες διαδραμάτιζαν πάντοτε **ένα σημαντικό ρόλο στην κοινωνική ενσωμάτωση και τον εκδημοκρατισμό, σήμερα ο ρόλος αυτός αποκτά ακόμα μεγαλύτερη σπουδαιότητα.**
Δεν είναι πλέον αρκετή η δημιουργία ορισμένων σημείων πρόσβασης στο Διαδίκτυο. Οι νέες μέθοδοι εκμάθησης γραφής και ανάγνωσης απαιτούν ειδική κατάρτιση και η δημόσια βιβλιοθήκη πρέπει να φροντίσει ώστε όλοι, χωρίς καμία διάκριση, να έχουν πρόσβαση σ' αυτές και να διαθέτουν όλοι τις ίδιες γνώσεις, που θα τους επιτρέπουν να αξιοποιούν τις δυνατότητες που προσφέρει το Διαδίκτυο.
Η δημοκρατική εγγύηση ισότητας στην πρόσβαση στην πληροφορία στηρίζεται στα σχολεία και τις δημόσιες βιβλιοθήκες. Οι βιβλιοθήκες αποτελούν σημαντικό συμπλήρωμα της σχολικής δραστηριότητας αλλά, κυρίως, αποτελούν το σημαντικότερο θεσμό για τον πληθυσμό που έχει εγκαταλείψει το σχολείο. Εδώ είναι που συναντώνται πολλοί «εν δυνάμει χρήστες» στους οποίους επιβάλλεται να δοθεί ιδιαίτερη προσοχή. Οι δημόσιες βιβλιοθήκες σήμερα παίζουν ένα σημαντικό ρόλο στην αποφυγή αυτού που ονομάζουμε «ψηφιακό ρήγμα», προκειμένου η αύξηση των «νέων περιθωριοποιημένων ομάδων» - ηλικιωμένοι, πιο φτωχές κοινότητες και μετανάστες, κατά κύριο λόγο- να αποσοβηθεί και να περιοριστεί όσο το δυνατόν περισσότερο.

2.2. Η διαρκής καινοτομία

Ο δεύτερος άξονας είναι η καινοτομία και αυτή πρέπει να βασιστεί σε μια υπηρεσία προσανατολισμένη **κατά 100% στους χρήστες της**. Πιο αναλυτικά, μια υπηρεσία προσανατολισμένη κατά 100% στους χρήστες της συνεπάγεται άμεσα **διαρκή καινοτομία των προϊόντων της**. Οδηγεί υποχρεωτικά σε εκ νέου σύλληψη της ίδιας της έννοιας της βιβλιοθήκης -τι ακριβώς γίνεται σ' αυτήν και γιατί- και, κυρίως, οδηγεί στο σχεδιασμό πιο εξατομικευμένων υπηρεσιών, προσαρμοσμένων σε συγκεκριμένες ομάδες: ανέργους, ηλικιωμένους κτλ. Μεταξύ των νέων υπηρεσιών υπάρχουν δύο στις οποίες η δημόσια βιβλιοθήκη πρέπει να δώσει τη δέουσα προσοχή. Η μία σχετίζεται με τον παραγωγικό ιστό, δεδομένου ότι η βιβλιοθήκη πρέπει να βρει τον τρόπο να συνεισφέρει στην οικονομική ανάπτυξη και να δει με ποιον τρόπο μπορεί να συνδράμει τις τοπικές επιχειρήσεις στη χρήση των νέων τεχνολογιών πληροφόρησης, οι οποίες τους παρέχουν περισσότερες δυνατότητες για να αντεπεξέλθουν στον ανταγωνισμό που χαρακτηρίζει τη σύγχρονη πραγματικότητα. Η δεύτερη υπηρεσία, σχετίζεται άμεσα με τη διοίκηση on-line, δηλαδή με την τοπική αυτοδιοίκηση από την οποία εξαρτάται η βιβλιοθήκη. Σήμερα η βιβλιοθήκη οφείλει να αποτελέσει ουσιαστικό στήριγμα της τοπικής αυτοδιοίκησης και να δράσει ως σύμβουλος της δημοτικής αρχής από την οποία εξαρτάται, προκειμένου να διευκολύνει τη μετάβαση σε μια τοπική αυτοδιοίκηση on-line, ανοιχτή για τον πολίτη 24 ώρες την ημέρα, όλες τις ημέρες του χρόνου. Η πληροφόρηση και η διαφάνεια των δημοτικών αρχών -σε θέματα δημοτικών προϋπολογισμών, πρακτικών των συνεδριάσεων της ολομέλειας, δημοτικών κανονισμών και κανονιστικών διατάξεων κτλ.- και η ηλεκτρονική διεκπεραίωση πρέπει να αποτελούν σήμερα τις προτεραιότητες στη δράση των δημόσιων βιβλιοθηκών.

Η δημόσια βιβλιοθήκη έχει τη δυνατότητα να συνεισφέρει στην ενίσχυση της τοπικής κοινότητας, μέσω της δημιουργίας τοπικά εστιαζόμενων ψηφιακών περιεχομένων στον παγκόσμιο ιστό, καθώς και στη διευκόλυνση της διαφανούς πρόσβασης στις δημοτικές υπηρεσίες. Ποιος πρέπει να οργανώνει τις πληροφορίες που αφορούν την ίδια τη δημοτική αρχή; Κανείς δεν είναι καταλληλότερος γι αυτό από τους επαγγελματίες της δημόσιας βιβλιοθήκης που γνωρίζουν τις ανάγκες του πληθυσμού και τον τρόπο με τον οποίον πρέπει να δομούνται τα περιεχόμενα. Αναμφίβολα, η αρωγή στην οργάνωση και δόμηση των πληροφοριών που αφορούν τη διοίκηση αποτελεί σήμερα μια νέα δυνατότητα που διαθέτουν οι δημόσιες βιβλιοθήκες.

Ωστόσο η καινοτομία δεν αφορά μόνο τις υπηρεσίες, πρέπει να αφορά εξίσου και τα κτήρια, τη διανομή των χώρων μέσα στη βιβλιοθήκη, τη διαρκή κατάρτιση και εκπαίδευση του προσωπικού, καθώς και τις νέες μορφές εργασίας μέσω της ενσωμάτωσης στη βιβλιοθήκη επαγγελματιών και από άλλους τομείς -παιδαγωγών, κοινωνικών λειτουργών, δημοσιογράφων, τεχνικών υπολογιστών κτλ.- ανάλογα με το κοινωνικό πλαίσιο στο οποίο δραστηριοποιείται η βιβλιοθήκη. Πρέπει να υπερισχύσει ένας τρόπος αντιμετώπισης ανοιχτός και προς άλλες επαγγελματικές ομάδες, που ευνοεί την ένταξη και την ενσωμάτωση, ένας τρόπος που εμπερικλείει και δεν αποκλείει.

2.3. Εντατική χρήση των τεχνολογιών

Ο τρίτος άξονας δράσης των δημόσιων βιβλιοθηκών είναι ο τεχνολογικός, δεδομένου ότι, όλο και περισσότερο, οι δημόσιες βιβλιοθήκες πρέπει να **βασίζουν μεγάλο μέρος των υπηρεσιών τους στην τεχνολογία της πληροφορίας και της επικοινωνίας και να καινοτομούν στον τομέα των νέων υπηρεσιών που βασίζονται στο δίκτυο.** Περιοδικά και ηλεκτρονικά βιβλία, υπηρεσίες βιντεο-συνδιάσκεψης, εικονικές βιβλιοθήκες, εικονικές υπηρεσίες πληροφόρησης απαρτίζουν αυτήν τη νέα πραγματικότητα.
Ποια είναι η διαφορά ανάμεσα σε μια πανεπιστημιακή και μια δημόσια βιβλιοθήκη; Πιθανότατα διαφέρουν όσον αφορά την αποστολή τους, δεν διαφέρουν όμως όσον αφορά ένα μέρος του κοινού στο οποίο στοχεύουν -οι απόφοιτοι πανεπιστημίου ή οι επαγγελματίες-, ούτε όσον αφορά ένα μεγάλο μέρος των υπηρεσιών που έχουν τη δυνατότητα να προσφέρουν, όλο και περισσότερο, μέσω των ηλεκτρονικών πηγών στο δίκτυο. Δημόσιες και πανεπιστημιακές βιβλιοθήκες συμπίπτουν σήμερα σε έναν τύπο χρήστη: τον επαγγελματία που απαιτεί νέες γνώσεις για την εργασία του ή τον απόφοιτο πανεπιστημίου που, αν και έχει τελειώσει το πανεπιστήμιο, δεν παύει να χρειάζεται διαρκή εκπαίδευση και κατάρτιση σε όλη τη διάρκεια της ζωής του. Βρισκόμαστε σε ένα νέο κοινωνικό πλαίσιο στο οποίο το Διαδίκτυο δίνει στις δημόσιες βιβλιοθήκες τη δυνατότητα να να παρέχουν ηλεκτρονικά άρθρα ή βιβλία και έρευνες σε βάσεις δεδομένων ακριβώς όπως και τα πανεπιστήμια.

3. Συμπεράσματα

Πέρα από τον πλήρη εξοπλισμό -όσο μεγάλων διαστάσεων και όσο άρτιος και αν είναι- ή πέρα από τη μηχανογράφηση του καταλόγου, είναι απαραίτητη η εκ νέου σύλληψη της δημόσιας βιβλιοθήκης: ο σημαντικός κοινωνικός της ρόλος, οι υπηρεσίες της, οι συλλογές της, η κατάρτιση και εκπαίδευση του προσωπικού, η κατάρτιση και εκπαίδευση των χρηστών, όπως είναι απαραίτητο να εξεύρει η δημόσια βιβλιοθήκη τρόπους με τους οποίους μπορεί να συνεισφέρει στην κοινωνική συνοχή και την οικονομική ανάπτυξη σε τοπικό επίπεδο, να διεκδικήσει νέο πρωταγωνιστικό ρόλο εμπλουτίζοντας το παγκόσμιο δίκτυο με τοπικά εστιαζόμενα περιεχόμενα, καθώς και να επινοήσει τρόπους ενίσχυσης της διοίκησης on-line.

Μέσα σ' αυτές τις αλλαγές που διαδραματίζονται σε παγκόσμιο επίπεδο, οι βιβλιοθήκες πρέπει να επινοήσουν διαφορετικούς τρόπους εργασίας, διαφορετικούς τρόπους διαχείρισης. Οι πόροι είναι περιορισμένοι και πρέπει απαραιτήτως να βελτιστοποιηθούν, μέσω συστηματικής αξιολόγησης των αποτελεσμάτων της δράσης. Η προώθηση των προσφερόμενων υπηρεσιών και των προϊόντων σήμερα γίνεται ακόμα πιο σημαντική, όπως άλλωστε και η ανάπτυξη πρωτοβουλιών με στόχο τον εντοπισμό των νέων αναγκών και την αύξηση του αριθμού των χρηστών.

Πιθανότατα, θα χρειαστεί να αναζητηθούν νέες πηγές εξωτερικής χρηματοδότησης για συγκεκριμένα, λεπτομερώς καταρτισμένα προγράμματα και προσφυγή σε κάποιου είδους εξωτερική ενίσχυση, στους τομείς εκείνους όπου θεωρείται απαραίτητη η ενίσχυση αυτή. Το να βασιστεί όλη η λειτουργία της βιβλιοθήκης αποκλειστικά και μόνο στους πόρους που ήδη αυτή διαθέτει ή στα καθήκοντα που είναι σε θέση να επιτελέσει το προσωπικό της μπορεί να σημάνει περιορισμό των νέων δυνατοτήτων. Πρέπει να προσπαθήσουμε «να μη χάσουμε το τρένο», να είμαστε σε θέση όχι μόνο να ανταποκριθούμε στις νέες ανάγκες, αλλά και να τις προλάβουμε ακόμα.

Τέλος, πρέπει να εργαστούμε με νέους τρόπους ώστε να γίνουμε υποχρεωτικό σημείο αναφοράς για τους πολίτες που εξυπηρετούμε, τη δημοτική αρχή από την οποία εξαρτόμαστε, αλλά και για να εξακολουθήσουμε να αποτελούμε στοιχείο κοινωνικής συνοχής και δημοκρατικών εγγυήσεων για όλους.

Μάιος 2003