



ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ (ΤΕΙ) ΑΘΗΝΑΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ

Δημόσιες Βιβλιοθήκες & ΑμεΑ: εκπαιδευτική κατάρτιση βιβλιοθηκονόμων

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ
ΚΟΖΑΝΗ ΜΑΡΙΑ

Επιβλέπουσα καθηγήτρια
Βασιλακάκη Ευγενία

Αθήνα, Νοέμβριος 2013

Ευχαριστίες

Πρώτα από όλα θα ήθελα να εκφράσω τις θερμές μου ευχαριστίες στην κ. Ευγενία Βασιλακάκη, Καθηγήτρια της σχολής Βιβλιοθηκονομίας και Συστημάτων Πληροφόρησης του Τ.Ε.Ι Αθήνας, για την πολύτιμη βοήθεια και υποστήριξη καθ' όλη τη διάρκεια της έρευνας και συγγραφής της πτυχιακής μου εργασίας.

Επίσης, θα ήθελα να ευχαριστήσω την οικογένεια μου για τη βοήθεια και την κατανόηση που επέδειξε κατά τη διάρκεια εκπόνησης της πτυχιακής μου εργασίας αλλά και κατά τη διάρκεια των σπουδών μου στη Σχολή.

Τέλος, θέλω να ευχαριστήσω τους φίλους και συμφοιτητές μου για την κατανόηση και τις σημαντικές συμβουλές που μου έδωσαν όλο αυτό το διάστημα που χρειάστηκε για να ολοκληρώσω την εργασία μου.

Περιεχόμενα

Περίληψη.....	5
Abstract	6
Ευρετήριο Σχεδιαγραμμάτων	7
1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ	8
2. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ	10
2.1. Εισαγωγή.....	10
2.2. Ορισμοί.....	10
2.3. Νομοθεσία για ΑμεΑ.....	11
2.3.1. Διεθνής Νομοθεσία	11
2.3.2. Εθνική Νομοθεσία.....	14
2.4. ΑμεΑ & Εκπαιδευτική Κατάρτιση Βιβλιοθηκονόμων.....	15
2.4.1. Διεθνή πραγματικότητα.....	16
2.4.2. Ελληνική πραγματικότητα.....	21
2.5 Συμπεράσματα.....	21
3. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ	23
3.1. Εισαγωγή.....	23
3.2. Μέθοδος ερωτηματολογίου	23
3.2.1. Είδη ερωτηματολογίων.....	24
3.3. Χρήση ερωτηματολογίου στην πτυχιακή εργασία	25
3.3.1. Δομή ερωτηματολογίου στην πτυχιακή εργασία.....	26
3.3.2. Διεξαγωγή έρευνας – συλλογή στοιχείων	28
3.3.3. Ανάλυση στοιχείων	29
3.4. Συμπεράσματα.....	30
4. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	31
4.1. Εισαγωγή.....	31
4.2. Δείγμα Έρευνας: Δημόσιες Βιβλιοθήκες	31
4.3. Αποτελέσματα Έρευνας: ΑμεΑ & Δημόσιες Βιβλιοθήκες	34
4.4. Ερωτήσεις ανοικτού τύπου.....	43
4.5. Συμπεράσματα.....	43
5. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ – ΕΠΙΛΟΓΟΣ.....	44
5.1. Εισαγωγή.....	44

5.2. Συμπεράσματα ερωτηματολογίου	44
5.3. Επίλογος	46
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ:.....	47
Παράρτημα Α : Ερωτηματολόγιο ΑμεΑ	51
Παράρτημα Β' Συνοδευτικό κείμενο ηλεκτρονικού ταχυδρομείου	57

Περίληψη

Η παρούσα έρευνα σκοπό έχει να εξετάσει την εξυπηρέτηση Ατόμων με Αναπηρίες (ΑμεΑ) από τις Δημόσιες Βιβλιοθήκες στην Ελλάδα. Ιδιαίτερα στοχεύει στην αποτύπωση της επαγγελματικής επιμόρφωσης των βιβλιοθηκονόμων αναφορικά με την εξυπηρέτηση ΑμεΑ.

Όπως ορίζεται από τον O.H.E. (1975) «ΑμεΑ θεωρείται όποιο άτομο δεν μπορεί να εξυπηρετήσει μόνο του τις ανάγκες του λόγω είτε κάποιου διανοητικού, είτε σωματικού προβλήματος». Στο εξωτερικό, πολλές είναι οι βιβλιοθήκες που έχουν καταφέρει να δημιουργήσουν ένα φιλόξενο περιβάλλον για τα ΑμεΑ, ώστε να μην νιώθουν κοινωνικά αποκλεισμένοι (Rinley, 2000; Williamson et al., 2000; Irvall & Nielsen, 2005; Bristol City Council, 2011). Στην Ελλάδα, η εξυπηρέτηση των ΑμεΑ από τις βιβλιοθήκες εξετάστηκε από την Κουλικούρδη (2004), η οποία επικεντρώθηκε στην ανάγκη ύπαρξης της αναγκαίας τεχνολογίας και από την Χαρούλη (2012), η οποία εξέτασε την επάρκεια της εκπαιδευτικής κατάρτισης των βιβλιοθηκονόμων των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών.

Στη παρούσα εργασία υιοθετούνται δύο μέθοδοι: η Βιβλιογραφική Επισκόπηση (Βασιλειάδη, 2007) για την περιγραφή της διεθνούς και ελληνικής πραγματικότητας σχετικά με την επαγγελματική επιμόρφωση των βιβλιοθηκονόμων, και το Ερωτηματολόγιο (Ζέτου, 2011) για τη διερεύνηση και συγκριτική ανάλυση της επαγγελματικής επιμόρφωσης των Ελλήνων βιβλιοθηκονόμων σχετικά με την εξυπηρέτηση των ΑμεΑ.

Η έρευνα αυτή συμβάλλει στην καταγραφή, ανάλυση και παρουσίαση της υπάρχουσας κατάστασης στις ελληνικές Δημόσιες Βιβλιοθήκες αναφορικά με την εκπαίδευση των βιβλιοθηκονόμων για την εξυπηρέτηση ΑμεΑ. Τέλος, συνεισφέρει στη διαμόρφωση βασικών συστάσεων/ προτάσεων αναφορικά με την επιμόρφωση των βιβλιοθηκονόμων στην εξυπηρέτηση των ΑμεΑ.

Λέξεις Κλειδιά: Άτομα με Αναπηρίες, Δημόσιες Βιβλιοθήκες, Βιβλιοθηκονόμοι, Επαγγελματική Επιμόρφωση

Abstract

The current research aims to examine librarians' educational background in serving People with Disabilities. In particular, it aims to examine the professional training of librarians in Greek public libraries regarding meeting the needs of disabled.

As defined by the UN (1975) «a disabled person is a person who cannot serve the needs of himself because of a mental or physical disability». Abroad there are many libraries that have managed to create a welcoming environment for people with disabilities so as not to feel socially excluded (Bristol City Council, 2011; Williamson et al., 2000; Irvall & Nielsen, 2005; Rinley, 2000). In Greece, two were the studies that focused on serving disabled in libraries; Koulikourdi (2004) examined the existence of the necessary technology for the disabled and Harouli (2012) explored the sufficiency of the educational training of librarians in academic libraries regarding helping the disabled.

The current research adopts two methods: literature review (Vassiliadi, 2007) to record current trends in both international and national level regarding librarians' training for the disabled, and the questionnaire (Zetou, 2011) to investigate the vocational training of Greek librarians regarding serving the disabled.

This research contributes to the recording, analysis and presentation of the current state of Greek Public Libraries regarding the education of librarians to serve the disabled. Finally, it contributes to the development of basic recommendations / suggestions regarding the training of librarians in serving people with disabilities.

Keywords: People with Disabilities, Public Libraries, Librarians, Professional Training

Ευρετήριο Σχεδιαγραμμάτων

Σχεδιάγραμμα 4.2.1.: Φύλο Ερωτώμενων	31
Σχεδιάγραμμα 4.2.2.: Ηλικία Ερωτώμενων	31
Σχεδιάγραμμα 4.2.3.: Επίπεδο γνώσεων Ερωτώμενων	32
Σχεδιάγραμμα 4.2.4.: Νομός Βιβλιοθήκης	32
Σχεδιάγραμμα 4.2.5.: Χρόνια προϋπηρεσίας Ερωτώμενων	33
Σχεδιάγραμμα 4.2.6.: Χρόνος εργασίας στην παρούσα Βιβλιοθήκη.....	33
Σχεδιάγραμμα 4.2.7.: Θέσεις εργασίας Ερωτώμενων	34
Σχεδιάγραμμα 4.3.1.: Επισκεψιμότητα ΑμεΑ στη Βιβλιοθήκη	34
Σχεδιάγραμμα 4.3.2.: Συχνότητα επισκεψιμότητας ΑμεΑ	35
Σχεδιάγραμμα 4.3.3.: Εγγεγραμμένοι χρήστες ΑμεΑ	35
Σχεδιάγραμμα 4.3.4.: Τύποι αναπηρίας ΑμεΑ	36
Σχεδιάγραμμα 4.3.5.: Αίτια μη επισκεψιμότητας ΑμεΑ	36
Σχεδιάγραμμα 4.3.6.: Κατοχή ή μη υπηρεσιών για ΑμεΑ.....	37
Σχεδιάγραμμα 4.3.7.: Υπηρεσίες για την εξυπηρέτηση ΑμεΑ.....	37
Σχεδιάγραμμα 4.3.8.: Δημοφιλέστερη υπηρεσία για εξυπηρέτηση ΑμεΑ	38
Σχεδιάγραμμα 4.3.9.: Αίτια μη παροχής υπηρεσιών για ΑμεΑ	39
Σχεδιάγραμμα 4.3.10: Εκπαιδευμένοι ή μη οι Βιβλιοθηκονόμοι για την εξυπηρέτηση ΑμεΑ.....	39
Σχεδιάγραμμα 4.3.11 Τρόπος εκπαίδευσης Βιβλιοθηκονόμων για την εξυπηρέτηση ΑμεΑ.....	40
Σχεδιάγραμμα 4.3.12. Αίτια μη εκπαίδευσης Βιβλιοθηκονόμων	40
Σχεδιάγραμμα 4.3.13. Εκπαίδευση Βιβλιοθηκονόμων για εξυπηρέτηση ΑμεΑ στην Βιβλιοθήκη που εργάζονται.....	41
Σχεδιάγραμμα 4.3.14. Τρόπος εκπαίδευσης Βιβλιοθηκονόμων για την εξυπηρέτηση ΑμεΑ από την Βιβλιοθήκη που εργάζονται	42
Σχεδιάγραμμα 4.3.15.: Αίτια μη εκπαίδευσης Βιβλιοθηκονόμων για την εξυπηρέτηση ΑμεΑ μέσα από την Βιβλιοθήκη που εργάζονται	42

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η πτυχιακή αυτή εργασία σκοπό έχει να διερευνήσει την εξυπηρέτηση Ατόμων με Αναπηρίες (ΑμεΑ) από τις Δημόσιες Βιβλιοθήκες. Συγκεκριμένα, η εργασία στοχεύει στην καταγραφή της εκπαιδευτικής κατάρτισης των βιβλιοθηκονόμων των Δημόσιων Βιβλιοθηκών όσο αφορά την εξυπηρέτηση ΑμεΑ. Κύριοι στόχοι της εργασίας είναι η παρουσίαση της διεθνούς και ελληνικής πραγματικότητας, όσον αφορά στα Άτομα με Αναπηρίες (ΑμεΑ) και την εκπαιδευτική κατάρτιση των βιβλιοθηκονόμων που απασχολούνται στις Δημόσιες Βιβλιοθήκες και η καταγραφή, ανάλυση και παρουσίαση της εκπαιδευτικής κατάρτισης των βιβλιοθηκονόμων στις ελληνικές Δημόσιες Βιβλιοθήκες για την εξυπηρέτηση ΑμεΑ.

Στην Ελλάδα, είναι λίγες εκείνες οι έρευνες που εξετάζουν την εξυπηρέτηση των ΑμεΑ από τις βιβλιοθήκες. Συγκεκριμένα, η Κουλικούρδη (2004) περιέγραψε την εκπαίδευση των ΑμεΑ στη διεθνή και ελληνική πραγματικότητα και το ρόλο που έχουν οι βιβλιοθήκες σε αυτό. Η συγγραφέας απέστειλε 48 ερωτηματολόγια σε όλη την Ελλάδα και πήρε απάντηση από 22 βιβλιοθήκες (1 σχολική, 1 εθνική, 3 δημόσιες, 12 ακαδημαϊκές και 5 ειδικές βιβλιοθήκες). Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, τα ΑμεΑ συναντούσαν αρκετές δυσκολίες στην εύρεση του κατάλληλου υλικού στις βιβλιοθήκες, καθώς κάποιες υπηρεσίες δεν ήταν διαθέσιμες σε αυτούς. Τέλος, η συγγραφέας πρότεινε τη δημιουργία των κατάλληλων συνθηκών, ώστε να διευκολύνονται τα ΑμεΑ στη χρήση των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης. Η Κουλικούρδη (2004) επισήμανε την ανάγκη να κινητοποιηθούν όλοι για την επίτευξη αυτού του στόχου, καθώς βρήκε ότι ένα πολύ μικρό ποσοστό (19,05%) ήταν πρόθυμο να βοηθήσει.

Επίσης, η Χαρούλη (2012) εξέτασε την εκπαιδευτική κατάρτιση των βιβλιοθηκονόμων που απασχολούνται στις Ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες της χώρας για την εξυπηρέτηση ΑμεΑ. Ειδικότερα, διαπίστωσε ότι ένα μεγάλο ποσοστό των βιβλιοθηκών (48%) δεν προσφέρει υπηρεσίες σε ΑμεΑ, ενώ όσες βιβλιοθήκες προσφέρουν αναγνωρίζουν δυσκολίες, οι οποίες ως επί το πλείστον αφορούν στην μη κατάρτιση των βιβλιοθηκονόμων στην παροχή αυτών των υπηρεσιών.

Στο πρώτο κεφάλαιο γίνεται μια παρουσίαση του όρου ΑμεΑ και σε ποια άτομα αναφέρεται και του όρου Δημόσιες Βιβλιοθήκες. Συγκεκριμένα, δίδεται ένας ορισμός του όρου ΑμεΑ και σε ποια άτομα αναφέρεται. Στη συνέχεια, δίνεται ένας ορισμός για τις Δημόσιες Βιβλιοθήκες. Έπειτα, παρουσιάζονται οι νόμοι που

καλύπτουν τα δικαιώματα των ΑμεΑ στο εξωτερικό και την Ελλάδα. Τέλος, γίνεται μια περιγραφή της κατάστασης όσον αφορά τα ΑμεΑ και τις Δημόσιες Βιβλιοθήκες τόσο στην Ελλάδα, όσο και στο εξωτερικό και παρουσιάζονται ανάλογες έρευνες που έχουν γίνει πάνω στο θέμα.

Στο δεύτερο κεφάλαιο γίνεται μια παρουσίαση του όρου ΑμεΑ και Δημόσιες Βιβλιοθήκες. Έπειτα, παρουσιάζονται οι νόμοι που καλύπτουν τα δικαιώματα των ΑμεΑ στο εξωτερικό και την Ελλάδα. Τέλος, γίνεται μια περιγραφή της κατάστασης όσον αφορά στα ΑμεΑ και τις Δημόσιες Βιβλιοθήκες τόσο στην Ελλάδα, όσο και στο εξωτερικό και παρουσιάζονται ανάλογες έρευνες οι οποίες σχετίζονται με το υπό διερεύνηση θέμα.

Στο τρίτο κεφάλαιο αναλύεται η μεθοδολογία που χρησιμοποιήθηκε. Παρουσιάζονται πρώτα κάποιες γενικές πληροφορίες για το ερωτηματολόγιο, τα είδη του, τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα χρήσης του. Ακολουθεί μια αναλυτική περιγραφή των θεματικών ενοτήτων και των ερωτήσεων του ερωτηματολογίου. Τέλος, περιγράφεται το πλαίσιο συλλογής των δεδομένων της έρευνας, αλλά και της επιμέρους ανάλυσής τους.

Στο τέταρτο κεφάλαιο αναλύονται τα δεδομένα που συγκεντρώθηκαν από το ερωτηματολόγιο. Κάθε ερώτηση παρουσιάζεται με τις απαντήσεις σε μορφή γραφήματος και από κάτω ακολουθεί μια αναλυτική παρουσίαση των δεδομένων του γραφήματος. Στο τέλος, παρουσιάζονται τα συμπεράσματα που προκύπτουν από την έρευνα.

Στο πέμπτο και τελευταίο κεφάλαιο καταγράφονται τα συμπεράσματα που προκύπτουν από την έρευνα που έγινε σε σχέση με την εκπαιδευτική κατάρτιση των βιβλιοθηκονόμων για την εξυπηρέτηση των ΑμεΑ από τις Δημόσιες Βιβλιοθήκες. Έπειτα, ακολουθεί ένας επίλογος που συνοψίζει όσα παρουσιάστηκαν στη συγκεκριμένη εργασία και κάποιες προτάσεις για την βελτίωση της παρούσας κατάστασης.

2. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ

2.1. Εισαγωγή

Στο συγκεκριμένο κεφάλαιο αναλύονται διεξοδικά οι κύριοι ορισμοί που υιοθετούνται στη παρούσα εργασία. Εν συνεχεία, παρουσιάζονται διάφοροι νόμοι και διατάξεις είτε διεθνείς, είτε εγχώριοι που αναφέρονται στα δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρίες (ΑμεΑ). Συνάμα, παρουσιάζονται αξιόλογες έρευνες που έχουν γίνει για την εξυπηρέτηση των ΑμεΑ στις Δημόσιες Βιβλιοθήκες και κατά πόσο το προσωπικό είναι κατάλληλα ενημερωμένο. Τέλος, περιγράφονται τα μέσα που διαθέτει κάθε Δημόσια Βιβλιοθήκη για να καλύψει τις ανάγκες των ΑμεΑ για πληροφόρηση.

2.2. Ορισμοί

Πριν συνεχιστεί η αναλυτική περιγραφή του υπό διαπραγμάτευση θέματος, κρίνεται αναγκαία η αποσαφήνιση βασικών όρων που υιοθετήθηκαν στο πλαίσιο αυτής της πτυχιακής εργασίας. Σύμφωνα με την απόφαση 93/136/ΕΟΚ του Συμβουλίου Υπουργών της Ευρωπαϊκής Ένωσης ΑμεΑ ορίζονται τα άτομα με *«με σοβαρές ανεπάρκειες, ανικανότητες ή μειονεξίες που οφείλονται σε σωματικές βλάβες, συμπεριλαμβανομένων των βλαβών των αισθήσεων, ή σε διανοητικές ή ψυχικές βλάβες, οι οποίες περιορίζουν ή αποκλείουν την εκτέλεση δραστηριότητας ή λειτουργίας, η οποία θεωρείται κανονική για έναν άνθρωπο»* (Φράγκος, 2008).

Σύμφωνα με τον νόμο 2817/2000 (ΦΕΚ Α' 78, 1997) ΑμεΑ λογίζονται οι άνθρωποι, οι οποίοι παρουσιάζουν δυσκολία μάθησης και πάσχουν τόσο από σωματικές, όσο και από διανοητικές ασθένειες. Πιο συγκεκριμένα, ΑμεΑ θεωρούνται (ΦΕΚ Α' 78, 1997): α) όσοι πάσχουν από νοητική ανεπάρκεια, β) όσοι αντιμετωπίζουν προβλήματα όρασης, γ) όσοι έχουν σοβαρά προβλήματα ακοής, δ) όσοι έχουν προβλήματα λόγου ή ομιλίας, ε) όσοι πάσχουν από νευρολογικές ή ορθοπεδικές διαταραχές, στ) όσοι έχουν προβλήματα υγείας, ζ) όσοι αντιμετωπίζουν μαθησιακές δυσκολίες (όπως πχ δυσλεξία), η) άτομα νηπιακής ηλικίας που παρουσιάζουν διαταραγμένη προσωπικότητα και θ) όσοι είναι οι επιληπτικοί.

Σε αντίθεση με τη διεθνή πραγματικότητα, στην χώρα μας η αναγνώριση και η αντιμετώπιση του προβλήματος των ΑμεΑ καθυστέρησε κάποιες δεκαετίες (Φράγκος, 2008). Παρόλα αυτά έχουν θεσπιστεί νόμοι που προστατεύουν τα δικαιώματα όλων αυτών των ανθρώπων και έχουν δημιουργηθεί υπηρεσίες που τους

προστατεύουν και τους παρέχουν βοήθεια όπου μπορούν (Φράγκος, 2008). Μια σημαντική τέτοια υπηρεσία είναι η κοινωνική πρόνοια όπου διαθέτει προγράμματα που καθορίζονται από τη νομοθεσία, όπως προγράμματα φυσικής κατάστασης, προγράμματα εκπαίδευσης, προγράμματα απασχόλησης, προγράμματα άμεσης οικονομικής ενίσχυσης και προγράμματα έμμεσης οικονομικής ενίσχυσης (Φράγκος, 2008).

Όσον αφορά τις Δημόσιες Βιβλιοθήκες σύμφωνα με τη διακήρυξη των IFLA/UNESCO (1994) *«η δημόσια βιβλιοθήκη, η τοπική πύλη στη γνώση, παρέχει το βασικό πλαίσιο για τη δια βίου μάθηση, την ανεξάρτητη λήψη αποφάσεων και την πολιτιστική ανάπτυξη των ατόμων και των κοινωνικών ομάδων. Η δημόσια βιβλιοθήκη είναι το τοπικό κέντρο πληροφόρησης προσφέροντας όλα τα είδη της γνώσης και της πληροφορίας προς εύκολη διάθεση στους χρήστες της»*.

Στην προσπάθεια να προσδιοριστούν οι έννοιες των ΑμεΑ και των Δημόσιων Βιβλιοθηκών πραγματοποιήθηκε αναφορά τόσο στη διεθνή, όσο και στην εγχώρια νομοθεσία. Εν συνεχεία, παρουσιάζονται τα δικαιώματα των ΑμεΑ με αναφορά στους αντίστοιχους νόμους.

2.3. Νομοθεσία για ΑμεΑ

Τα ΑμεΑ δε διαθέτουν κάποιες ειδικές ικανότητες, ούτε έχουν κάποιες ιδιαίτερες ανάγκες. Έχουν ακριβώς τις ίδιες ανάγκες με τους αρτιμελείς ανθρώπους. Αυτό που θέλουν είναι να μπορούν να μετακινηθούν, να μορφωθούν, να σιτιστούν και να στεγαστούν όπως όλοι οι υπόλοιποι άνθρωποι (Παπαδόπουλος, 2012).

Αυτές οι επιθυμίες οδήγησαν στη θέσπιση νόμων σε όλα τα κράτη του κόσμου που ικανοποιούν τις ανάγκες των ΑμεΑ. Έτσι, στο παρόν κεφάλαιο θα παρουσιασθούν νόμοι από τη διεθνή και ελληνική πραγματικότητα που υπερασπίζονται τα δικαιώματα τους.

2.3.1. Διεθνής Νομοθεσία

Τα δικαιώματα των ΑμεΑ προστατεύονται από Διεθνείς συμβάσεις και Διακηρύξεις μερικές εκ των οποίων είναι:

- **Το Διεθνές Σύμφωνο για τα Οικονομικά, Κοινωνικά και Μορφωτικά Δικαιώματα** (Περιφερειακό κέντρο πληροφόρησης των Ηνωμένων Εθνών, 1966).

Στο Άρθρο 13. – 1 αναφέρει ότι «τα συμβαλλόμενα Κράτη αναγνωρίζουν το δικαίωμα μορφώσεως κάθε προσώπου. Συμφωνούν ότι η μόρφωση πρέπει να αποβλέπει στην πλήρη ανάπτυξη της ανθρώπινης προσωπικότητας και του αισθήματος της αξιοπρέπειάς της και να ενισχύει το σεβασμό προς τα ανθρώπινα δικαιώματα και τις θεμελιώδεις ελευθερίες. Συμφωνούν ακόμη ότι η μόρφωση πρέπει να καθιστά κάθε πρόσωπο ικανό να διαδραματίσει ένα χρήσιμο ρόλο σε μια ελεύθερη κοινωνία, να ευνοεί την κατανόηση, την ανοχή και φιλία μεταξύ όλων των εθνών και όλων των φυλετικών ομάδων, των εθνικών ή θρησκευτικών και να ενθαρρύνει την ανάπτυξη της δραστηριότητας των Ηνωμένων Εθνών για τη διατήρηση της ειρήνης».

Σύμφωνα με το Άρθρο 13 όλοι οι πολίτες των Ηνωμένων Εθνών έχουν κάθε δικαίωμα για μόρφωση, ώστε να μπορέσουν να αναπτυχθούν και να συνυπάρξουν αρμονικά παρά τις διαφορές που πιθανόν έχουν. Αξίζει να σημειωθεί πως στα Ηνωμένα Έθνη συνυπάρχουν άνθρωποι διαφορετικών εθνών και φυλετικών ομάδων και ένα τέτοιο σύμφωνο παρέχει σε όλους την αναγνώριση που αναζητούν.

- **Η Πρωτοβουλία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής “e-Europe: Κοινωνία των Πληροφοριών για Όλους” (Read, 1999).**

Εκτιμά ότι «τα ΑμεΑ πρέπει να περιλαμβάνονται στους στόχους κάθε τμήματος της ανακοίνωσης και ότι δεν θα επιτευχθεί κοινωνία των πληροφοριών για όλους αν δεν ληφθούν υπόψη οι ανάγκες πρόσβασης των ΑμεΑ σε όλα τα τμήματα της ανακοίνωσης, καλεί δε την Επιτροπή και τα κράτη μέλη να λάβουν περαιτέρω μέτρα για την εναρμόνιση της νομοθεσίας σχετικά με τη διαθεσιμότητα επιγραμμικών υπηρεσιών για τα άτομα με ειδικές ανάγκες στην ΕΕ ».

Η πρωτοβουλία αυτή ορίζει πως δεν γίνεται να επιτευχθεί μια κοινωνία των πληροφοριών εάν δεν συμπεριληφθούν τα ΑμεΑ μέσα στην ομάδα. Αυτό είναι ένα πολύ σημαντικό βήμα για την διευκόλυνση των ατόμων αυτών καθώς αναγνωρίζονται πλέον σαν ισάξια μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

- **Οι Πρότυποι Κανόνες για Εξίσωση των Ευκαιριών για τα ΑμεΑ (ΟΗΕ, 1993).**

Υποστηρίζουν ότι «υπάρχουν ΑμεΑ σε όλο τον κόσμο και σε κάθε κοινωνικό επίπεδο. Ο αριθμός των ατόμων αυτών σε παγκόσμια κλίμακα είναι μεγάλος και συνεχώς αυξάνεται. Οι αιτίες της αύξησης του αριθμού αυτού ποικίλουν σε κάθε

εποχή και εξαρτώνται άμεσα από τις διάφορες πολιτικές, κοινωνικές και οικονομικές συνθήκες, αλλά και από τις διάφορες νομοθετικές ρυθμίσεις που επιβάλλουν τα Κράτη σχετικά με την καλή διαβίωση των πολιτών τους...».

Σύμφωνα με τον ΟΗΕ το ποσοστό των ΑμεΑ συνεχώς αυξάνεται σε παγκόσμιο επίπεδο και μεγάλη ευθύνη έχουν τα κράτη. Συγκεκριμένα, στις πιθανές αιτίες αύξησής του ποσοστού αυτού είναι πολιτικές, κοινωνικές και οικονομικές πολιτικές που επικρατούν σε κάθε κράτος καθώς και οι νομοθετικές ρυθμίσεις για την πρόβλεψη μιας καλής διαβίωσης των πολιτών τους.

- **Η Παγκόσμια Διακήρυξη του ΟΗΕ για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα 1948** (United nations human rights, 1998)

Αναφέρει επίσης πως *«καθένας έχει δικαίωμα στην εκπαίδευση. Η εκπαίδευση πρέπει να παρέχεται δωρεάν, τουλάχιστον στη στοιχειώδη και βασική βαθμίδα της. Η στοιχειώδης εκπαίδευση είναι υποχρεωτική. Η τεχνική και επαγγελματική εκπαίδευση πρέπει να εξασφαλίζεται για όλους. Η πρόσβαση στην ανώτατη παιδεία πρέπει να είναι ανοικτή σε όλους, υπό ίσους όρους, ανάλογα με τις ικανότητες τους»*.

Η Παγκόσμια Διακήρυξη του ΟΗΕ υποστηρίζει πως όλοι έχουν δικαίωμα στην δωρεάν εκπαίδευση έστω στην στοιχειώδη. Κάτι που δεν έχει αναφερθεί πιο πριν είναι πως πέρα από όλα τα υπόλοιπα πρέπει να έχουν πρόσβαση και στην ανώτατη εκπαίδευση σύμφωνα με τις ικανότητες που διαθέτει ο καθένας.

- **Η Διακήρυξη SUNDBERG για τα Δικαιώματα των ΑμεΑ 1981** (Αναπηρία Τώρα, 2007).

Γνωστοποιεί την άποψη της ότι *«κάθε ανάπηρο άτομο, ανεξάρτητα από την προέλευση και τη φύση της αναπηρίας του, πρέπει να απολαύει συγκεκριμένων πρόσθετων ευεργετημάτων με σκοπό να ευνοηθεί η επαγγελματική και κοινωνική ένταξή του. Τα ευεργετήματα αυτά πρέπει να αφορούν, ανάλογα με τις ικανότητες των ενδιαφερομένων, την επαγγελματική εκπαίδευση, την εργονομία, τη δυνατότητα πρόσβασης, την κινητικότητα, τα μεταφορικά μέσα και την κατοικία»*.

Η Διακήρυξη SUNDBERG αναφέρεται στο πιο σημαντικό δικαίωμα των ΑμεΑ να μπορούν να λαμβάνουν μια σημαντική βοήθεια ως προς την επαγγελματική και κοινωνική τους ένταξη στην κοινωνία με γνώμονα τις ιδιαίτερες ικανότητες τους.

- **American Library Association (ALA, 2009)**

Σύμφωνα με την American Library Association (ALA) (2009) μεγάλος αριθμός των ΑμεΑ αντιμετωπίζει πολλά κοινωνικά προβλήματα, όπως τον αναλφαριθμητισμό, την πολιτιστική απομόνωση, τις διακρίσεις στην εκπαίδευση. Ρόλος κάθε βιβλιοθήκης είναι να επιλύει τέτοιου είδους προβλήματα. Το δικαίωμα κάθε ατόμου να χρησιμοποιεί τη βιβλιοθήκη δεν θα πρέπει να ακυρωθεί ή να περιορισθεί λόγω κάποιας αναπηρίας που έχει (American Library Association, 2009). Το προσωπικό της βιβλιοθήκης είναι κατάλληλα εκπαιδευμένο ώστε να γνωρίζει τις διαθέσιμες τεχνολογίες που διαθέτει η βιβλιοθήκη και στη συνέχεια να είναι ικανό να εξυπηρετήσει τους χρήστες που αντιμετωπίζουν προβλήματα αναπηρίας (American Library Association, 2009).

Συμπερασματικά, όλα αυτά τα Σύμφωνα και οι Διακηρύξεις βοήθησαν στην αναγνώριση των προβλημάτων που αντιμετωπίζουν τα ΑμεΑ στην καθημερινότητα τους και στη συνεχή προσπάθεια για την βελτίωση τους. Σταδιακά έχουν αποκτήσει δικαιώματα που τους καθιστούν ισάξιους με τους υπόλοιπους πολίτες. Το πιο σημαντικό, βέβαια, από όλα είναι πως έχουν κάθε δικαίωμα στην εκπαίδευση και είναι δυνατόν να σπουδάσουν κάτι που θα μπορούν να υποστηρίξουν στην μετέπειτα επαγγελματική τους ζωή. Κάτι τέτοιο βέβαια δεν έχει καταφέρει να εφαρμοσθεί ακόμη στην Ελλάδα, αλλά σίγουρα έχουν υπάρξει και εδώ αλλαγές όπως παρουσιάζονται στη συνέχεια.

2.3.2. Εθνική Νομοθεσία

Το Ελληνικό κράτος έχει καταβάλει προσπάθειες να θεσπιστούν νόμοι που να προστατεύουν το δικαίωμα των ΑμεΑ στην εκπαίδευση και την πληροφόρηση. Στην Ελληνική Νομοθεσία υπάρχουν νόμοι και άρθρα που διαφυλάσσουν τα δικαιώματα των ΑμεΑ (Αναπηρία Τώρα, 2007):

- **Σύμφωνα με το άρθρο 4 του Συνταγματικού Πλαισίου Νομικής Προστασίας των ΑμεΑ** (Αναπηρία Τώρα, 2007) όλοι οι Έλληνες είναι ίσοι μεταξύ τους και έχουν τα ίδια δικαιώματα και υποχρεώσεις.
- **Σύμφωνα με το άρθρο 21 παράγραφο 2 του Συντάγματος** (Αναπηρία Τώρα, 2007), όσοι πάσχουν από ανίατη σωματική ή πνευματική ασθένεια δικαιούνται ειδική φροντίδα από το κράτος.

- **Το άρθρο 21 παράγραφος 3 του Συντάγματος** (Αναπηρία Τώρα, 2007) μιλά για τη μέριμνα και τα μέτρα προστασίας που λαμβάνει το κράτος για άτομα με αναπηρίες.
- **Το άρθρο 21 παράγραφος 6** (Αναπηρία Τώρα, 2007) αναφέρει τα δικαιώματα των ΑμεΑ τονίζοντας χαρακτηριστικά «Τα ΑμεΑ έχουν δικαίωμα να απολαμβάνουν μέτρων που εξασφαλίζουν την αυτονομία, την επαγγελματική ένταξη και τη συμμετοχή τους στην κοινωνική, οικονομική και πολιτική ζωή της Χώρας».
- **Το άρθρο 22 του Συντάγματος** (Αναπηρία Τώρα, 2007) θεμελιώνει το δικαίωμα των ΑμεΑ στην εργασία.

Η ελληνική νομοθεσία έχει λάβει κάποια μέτρα στο παρελθόν για την εκπαίδευση των τυφλών. Όπως, το Προεδρικό Διάταγμα Υπ' αριθμό 212 (ΦΕΚ112/15.6.95 τ.Α.) όπου με αυτό το Διάταγμα νομοθετείται πρόγραμμα για την εκπαίδευση των τυφλών, ενώ παράλληλα γίνεται λόγος για την καλύτερη οργάνωση και λειτουργία του Πανελλήνιου Συνδέσμου Τυφλών. Ένα δεύτερο μέτρο είναι ο Νόμος 904/1951 σύμφωνα με τον οποίο το κράτος υποχρεούται να λαμβάνει μέτρα και να μεριμνά για την εκπαίδευση των τυφλών ατόμων. Τέλος, ο Νόμος 1143/1981 που αναφέρει διατάξεις για την επαγγελματική εκπαίδευση των ΑμεΑ.

Συμπερασματικά είναι ευδιάκριτο το γεγονός πως η νομοθεσία που θεσπίστηκε στην Ελλάδα υστερεί σε σύγκριση με τον υπόλοιπο κόσμο. Στο εξωτερικό έχουν γίνει πολλές έρευνες όσον αφορά τα ΑμεΑ και για αυτόν το λόγο καθίσταται αναγκαία η θέσπιση νόμων που να εξασφαλίζουν τα δικαιώματά τους. Με την πάροδο του χρόνου έχει παρουσιασθεί μια βελτίωση όπως παρατηρήθηκε και παραπάνω. Συγκεκριμένα, άτομα με προβλήματα όρασης μπορούν να λάβουν εξειδικευμένη εκπαίδευση. Επίσης, έχουν δικαίωμα να λάβουν επαγγελματική εκπαίδευση, να εργασθούν και να μπορέσουν να ενταχθούν ομαλά στην κοινωνία (Φράγκος, 2008).

2.4. ΑμεΑ & Εκπαιδευτική Κατάρτιση Βιβλιοθηκονόμων

Οι Βιβλιοθήκες και ιδιαίτερα οι Δημόσιες απευθύνονται σε ένα ευρύ κοινό αποτελώντας ένα σημαντικό μέσο για τη συνεχή ενημέρωση και εκπαίδευση των χρηστών τους. Κάθε χρήστης έχει διαφορετικές ανάγκες και απαιτήσεις από τη Βιβλιοθήκη και έτσι αυτή πρέπει συνεχώς να ενημερώνεται και να ελέγχεται

(Φράγκος, 2008). Όπως φάνηκε και από τα παραπάνω, καθημερινά τα ΑμεΑ αντιμετωπίζουν πολλά προβλήματα σε οτιδήποτε αφορά στην πρόσβασή τους στην πληροφόρηση και πιο συγκεκριμένα στις βιβλιοθήκες (Φράγκος, 2008). Αυτό από μόνο του καθιστά αναγκαία τη βελτίωση της παρούσας κατάστασης, γεγονός που απαιτεί την άμεση γνωριμία των βιβλιοθηκονόμων και των ΑμεΑ (Φράγκος, 2008).

Σύμφωνα με έρευνες στην Ευρωπαϊκή Ένωση υπάρχουν πάνω από 60 εκ. άτομα που παρουσιάζουν κάποιο είδος αναπηρίας (Μενελάου, 2007). Πρέπει λοιπόν να γίνει κατανοητό πως το μόνο που χρειάζεται να γίνει για να βελτιωθεί η ζωή αυτών των ανθρώπων είναι να αλλάξει ο τρόπος που σκέφτονται για αυτούς (Μενελάου, 2007). Ο Μενελάου (2007) υποστηρίζει πως η αλλαγή αυτή μπορεί να προέλθει πρώτα με την κατανόηση πως συνεχώς επέρχονται αλλαγές στα δημογραφικά δεδομένα της κοινωνίας μας και στη συνέχεια να υπάρξει η συνειδητοποίηση πως κανέναν δεν είναι τέλειος και να τον δέχονται με τα ελαττώματα του.

Για την υλοποίηση της προσπάθειας αυτής πρέπει πρώτα οι βιβλιοθηκονόμοι να κάνουν έρευνα ώστε να γίνει γνωστό ποια άτομα στην περιφέρεια τους παρουσιάζουν προβλήματα αναπηρίας (Κουλικούρδη, 2009). Στη συνέχεια, πρέπει να γίνει μια μελέτη για την αναγνώριση των αναγκών που έχουν τα ΑμεΑ (Κουλικούρδη, 2009). Το πιο σημαντικό όμως από όλα είναι να κατανοήσουν οι βιβλιοθηκονόμοι πως θα πρέπει να αλλάξουν νοοτροπία και να αποδέχονται τα ΑμεΑ όπως τους υπόλοιπους χρήστες της Βιβλιοθήκης (Κουλικούρδη, 2009).

Σύμφωνα με τους Leong & Higgins (2002) δυστυχώς η εκπαιδευτική κατάρτιση των βιβλιοθηκονόμων παγκοσμίως, έως και σήμερα, επικεντρώνεται μόνο στη γνώση όσον αφορά τη βιβλιοθήκη, δεν παρέχει εφόδια στους μελλοντικούς επιστήμονες της πληροφόρησης για περαιτέρω εκπαίδευση. Ως συνέπεια οι απόφοιτοι να μην επιδεικνύουν ενδιαφέρον για τα Άτομα με ΑμεΑ.

Βέβαια υπάρχουν κάποιες διεθνείς βιβλιοθηκονομικές ενώσεις όπως η SCURL ή το CALIM (Consortium of Academic Libraries in Manchester) όπου παρέχουν κάποιες γενικές πληροφορίες στο προσωπικό της βιβλιοθήκης για την σωστή εξυπηρέτηση των ΑμεΑ (Charles & Foster, 2004).

2.4.1. Διεθνή πραγματικότητα

Σε διεθνές επίπεδο έχουν γίνει πολλές έρευνες για τη βελτίωση της εξυπηρέτησης των ΑμεΑ. Είναι γεγονός πως υπάρχει ένα εύρος υπηρεσιών που διατίθενται, αν όχι σε

όλες, τότε σε μεγάλο μέρος των Δημόσιων Βιβλιοθηκών και εξυπηρετούν αποκλειστικά και μόνο ΑμεΑ, όπως αναλύεται και παρακάτω.

Ο βασικός σκοπός των Δημόσιων Βιβλιοθηκών της Νορβηγίας (2004) είναι να προσφέρουν εκπαίδευση και γνώση σε όλους τους πολίτες δωρεάν. Στην προσπάθεια τους να υλοποιήσουν το στόχο τους συνειδητοποίησαν πως τα ΑμεΑ δεν είχαν τη δυνατότητα πρόσβασης στις βιβλιοθήκες, τους υπολογιστές δεν διέθεταν τον κατάλληλο εξοπλισμό και δεν υπήρχαν βιβλία που να μπορούν να διαβάσουν άτομα με προβλήματα όρασης.

Εν συνεχεία, αποφάσισαν να ξεκινήσουν ένα πρόγραμμα που το ονόμασαν “The Accessible Library” με κύριο σκοπό να αυξηθεί η πρόσβαση των ΑμεΑ στις υπηρεσίες των Δημόσιων Βιβλιοθηκών (Olsen, 2004). Το πρόγραμμα ξεκίνησε 01/05/2001 και ολοκληρώθηκε 01/10/2003, αλλά η εκτέλεση των τεχνικών συσκευών προγραμματίστηκε για ένα χρόνο αργότερα. Στο πρόγραμμα συμμετείχαν τρεις Δημόσιες Βιβλιοθήκες που βρίσκονταν σε τρεις διαφορετικούς νομούς της Νορβηγίας (the Directorate of Health and Social Affairs, the Norwegian Directorate of Labour και Østfold County Library) (Olsen, 2004).

Η διαδικασία μετατροπής κάθε βιβλιοθήκης σε ένα καλά προσαρμοσμένο χώρο γνώσης, ένα μέρος συνάντησης και ένα χώρο εργασίας για τα ΑμεΑ χωρίστηκε σε τέσσερα μέρη (Olsen, 2004):

1. στην πρόσβαση στα κτίρια των βιβλιοθηκών: Δύο από τα τρία κτίρια είναι αρκετά καινούργια και σε καλή κατάσταση, ενώ το τρίτο είναι διατηρητέο κτίριο και προστατεύεται από ριζική αλλαγή. Ο οδηγός που δημιουργήθηκε είναι διαθέσιμος για όλες τις βιβλιοθήκες της Νορβηγίας και εννιά ακόμη βιβλιοθήκες τον δοκίμασαν. Επιπλέον, ο οδηγός έχει χρησιμοποιηθεί και ως μέσο για την χαρτογράφηση και την ανάπτυξη τοπικών σχεδίων προσβασιμότητας.
2. στην πρόσβαση στις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης: Στις βιβλιοθήκες έχει τοποθετηθεί εξειδικευμένος εξοπλισμός για κάθε μορφή αναπηρίας ώστε όλοι να έχουν πρόσβαση στη γνώση. Επιπλέον, η πρόσβαση στο διαδίκτυο γίνεται ευκολότερη με τη χρήση ειδικών «home pages» και υπάρχει η δυνατότητα να υπάρχει το υλικό σε ηχητική κασέτα. Μέσω της τεχνολογίας έχουν δημιουργηθεί καινούργιες μέθοδοι πρόσβασης στην γνώση για τα ΑμεΑ. Θα πρέπει βέβαια να αναφερθεί και η σπουδαιότητα της εκπαιδευτικής κατάρτισης του προσωπικού για την λειτουργία του προγράμματος.

3. στο σχεδιασμό του χώρου εργασίας: Στην Νορβηγία ένας στους δέκα έχει κάποια μορφή αναπηρίας και ο αριθμός όσον αφορά στους νέους αυξάνεται. Στις τρεις βιβλιοθήκες που περιλαμβάνονται στο πρόγραμμα εργάζονται πέντε νεαρά άτομα με προβλήματα όρασης. Γνωρίζοντας πως η γνώση υπολογιστών αποτελεί ένα σημαντικό εφόδιο, παρέχεται μια βεβαίωση υπολογιστών, ειδικά προσαρμοσμένη για άτομα με προβλήματα όρασης.
4. στην τεκμηρίωση του σχεδιασμού του χώρου εργασίας: Στο τελευταίο μέρος του έργου σκοπός ήταν να περιγράψει και να τεκμηριώσει την ατομική προσέγγιση στον τομέα της προσωπικής αποκατάστασης και να δημοσιευτεί στο διαδίκτυο.

Όπως αναφέρουν οι Atkinson & Jatinder (2007), οι Δημόσιες Βιβλιοθήκες έχουν μια μακροχρόνια παράδοση στην εξυπηρέτηση των αναγκών των ΑμεΑ και η οποία ξεκινά το 1857 από μια βιβλιοθήκη του Liverpool που παρείχε βιβλία σε χρήστες με προβλήματα όρασης. Σε έρευνες που πραγματοποιήθηκαν το 2002 τα ΑμεΑ έφταναν στα 161 εκατομμύρια, εκ των οποίων τα 37 εκατομμύρια ήταν τυφλή. Όπως έχουν δείξει οι ίδιες έρευνες ο αριθμός αυτός το 2020 θα έχει φτάσει τα 76 εκατομμύρια. Κατά συνέπεια είναι πλέον απαραίτητη η διάθεση πληροφοριών σε διαφορετικές μορφές για την ικανοποίηση όλων των χρηστών (Atkinson, Dhiensa, 2007). Οι κυριότερες εναλλακτικές μορφές είναι (Atkinson & Dhiensa, 2007) :

1. **Braille:** είναι μια ανάγλυφη μορφή επικοινωνίας που χρησιμοποιείται κυρίως από άτομα με προβλήματα όρασης.
2. **Talking Books:** είναι ηχητικά αρχεία που εξυπηρετεί όλα τα ΑμεΑ. Πριν ανακαλυφθεί η μορφή Braille ήταν η μόνη μέθοδος που χρησιμοποιούνταν για άτομα με προβλήματα όρασης.
3. **Electronic Materials:** είναι η πρόσβαση στο διαδίκτυο, CD-ROM, η απευθείας σύνδεση σε περιοδικά, τα e-Books και τα e-Music.

Η Δημόσια Βιβλιοθήκη του Τορόντο (2010) εργάζεται σκληρά ώστε να υπάρχει διαθέσιμο υλικό για όσους ενδιαφέρονται να διαβάσουν όποιο πρόβλημα και αν έχουν. Διαθέτει ένα εύρος υπηρεσιών να την καλύτερη εξυπηρέτηση των ΑμεΑ, όπως (Toronto Public Library, 2010):

- εκτυπωτή και γραφομηχανή με τη μέθοδο Braille,
- ηχητικό υλικό,

- CCTV - Print Magnifier: σύστημα μεγέθυνσης κειμένου σε μια σελίδα έως 50 φορές μεγαλύτερο σε οθόνη,
- Υπολογιστής με λογισμικό Kurzweil 1000 και σαρωτή: σαρώνει το υλικό και το διαβάζει δυνατά για άτομα με προβλήματα ακοής,
- Υπολογιστές με λογισμικό ανάγνωσης (Jaws): διαβάζει φωναχτά το περιεχόμενο εγγράφων και ιστοσελίδων και λέει τις βασικές λειτουργίες του υπολογιστή για κάποιον που δεν βλέπει,
- Υπολογιστές με λογισμικό μεγέθυνσης κειμένου (ZoomText): μεγεθύνει το κείμενο και τις εικόνες στο κείμενο για κάποιον που έχει χαμηλή όραση,
- TTY τηλέφωνο: πληκτρολογεί μηνύματα μέσω τηλεφωνικής σύνδεσης για ανθρώπους που έχουν προβλήματα ακοής και ομιλίας,
- Πρόσβαση για ΑμεΑ στη Βιβλιοθήκη: το κτίριο και οι εγκαταστάσεις του μπορεί να χρησιμοποιείται από άτομα με κινητικές ή αισθητηριακές αναπηρίες. Τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα περιλαμβάνουν παρκινγκ και σήμανση οδοστρώματος, αν είναι διαθέσιμο, σκαλί-πέλματος μπορντούρες, ράμπες με κλίση, αυτόματο άνοιγμα πόρτας, τηλέφωνα ασανσέρ, τουαλέτα,
- Αναπηρικό καροτσάκι: χρησιμοποιείται κατά την επίσκεψη ατόμου με κινητικά προβλήματα μέσα στη βιβλιοθήκη.

Η CNIB Library του Καναδά (2011) παρέχει ένα χρηματοδοτούμενο πρόγραμμα που δεν έχει ξαναγίνει σε όλες τις Δημόσιες Βιβλιοθήκες του Καναδά για την πρόσβαση των ΑμεΑ στην πληροφόρηση. Γνωρίζοντας πως 1 στους 10 Καναδούς έχει κάποιο πρόβλημα όρασης η συνεργασία της CNIB με τις Δημόσιες Βιβλιοθήκες αποτελεί πλέον μια μεγάλη νίκη και ένα πολύ σημαντικό έργο για όλους (Canadian Library Program, 2011). Με τη βοήθεια της χρηματοδότησης πλέον κάθε ΑμεΑ έχει τη δυνατότητα να δανειστεί 80.000 συλλογές εναλλακτικής μορφής με τίτλους στα αγγλικά και τα γαλλικά (όπως ηχητικό υλικό, βιβλία με ανάγλυφη μορφή, βίντεο) (Canadian Library Program, 2011). Για τους ανθρώπους που δεν μπορούν να διαβάσουν λόγω προβλημάτων όρασης ανοίγεται ένας καινούργιος δρόμος με τη δυνατότητα πρόσβασης βιβλία, περιοδικά, εφημερίδες μέσω της βιβλιοθήκης της περιοχής τους (Canadian Library Program, 2011).

Η Δημόσια Βιβλιοθήκη του Denver (2012) δεσμεύεται να παρέχει ισότιμη πρόσβαση σε όλα τα άτομα που επιθυμούν να χρησιμοποιήσουν τη βιβλιοθήκη και

τη συλλογή του. Για αυτόν το λόγο διαθέτει διάφορες προσαρμοστικές τεχνολογίες ώστε να έχουν όλοι πρόσβαση στη γνώση (Denver Public Library, 2012). Τα ΑμεΑ μπορούν να βρουν θέση σε αυτή τη βιβλιοθήκη καθώς διαθέτει υπηρεσίες που μπορούν να τους εξυπηρετήσουν (Denver Public Library, 2012). Πιο συγκεκριμένα, με το μεγεθυντικό φακό Chroma Plus υπάρχει η δυνατότητα μεγέθυνσης μέχρι και 60 φορές και η ελαχιστοποίηση του θαμπώματος. Επίσης, υπάρχει ο μεγεθυντικός φακός ZoomText που μεγεθύνει αντικείμενα στην οθόνη του υπολογιστή για τη διευκόλυνση ατόμων με προβλήματα όρασης (Denver Public Library, 2012). Το Pearl Reader/Open Book Ruby είναι ένα scanner που μετατρέπει δακτυλογραφούμενο υλικό σε ήχο και είναι ειδικά σχεδιασμένο για άτομα με χαμηλή ή καθόλου όραση (Denver Public Library, 2012). Το Intellikeys πληκτρολόγιο είναι χρήσιμο σε άτομα που έχουν κάποια σωματική αναπηρία και δεν μπορούν να χρησιμοποιήσουν ένα τυπικό πληκτρολόγιο. Διαθέτει μεγάλα γράμματα και αριθμούς, χρώματα υψηλής αντίθεσης καθώς και τυπικό πληκτρολόγιο (Denver Public Library, 2012). Ένα από τα πιο σημαντικά είναι το Dragon Dictate Voice Recognition Software που θα κάνει εύκολη τη πρόσβαση στους υπολογιστές και κατά συνέπεια στη γνώση σε όσους αντιμετωπίζουν σοβαρά προβλήματα αναπηρίας γιατί δίνει τη δυνατότητα χρήσης του υπολογιστή μόνο με τη φωνή χωρίς τη χρήση των χεριών (Denver Public Library, 2012).

Συμπερασματικά αξίζει να σημειωθεί πως έχει υπάρξει μια σημαντική ανάπτυξη στις υπηρεσίες που παρέχονται στις Δημόσιες Βιβλιοθήκες του εξωτερικού και είναι αρκετά εξειδικευμένες, ιδιαίτερα για άτομα με προβλήματα όρασης, όπως μέθοδος Braille, υπολογιστές με λογισμικό ανάγνωσης. Ακόμη, οι βιβλιοθήκες αυτές εξυπηρετούν σε μεγάλο βαθμό και άτομα με κινητικά προβλήματα προσθέτοντας ειδικές μπάρες για την είσοδό τους, ασανσέρ ώστε να έχουν πρόσβαση σε όλους τους χώρους της βιβλιοθήκης και ειδικές τουαλέτες.

Είναι εμφανής η προσπάθεια που γίνεται από όλους για τη βελτίωση των συνθηκών που επικρατούν στη βιβλιοθήκη όσον αφορά τα ΑμεΑ. Δυστυχώς στην εγχώρια πραγματικότητα δεν ισχύουν τα ίδια πράγματα. Είναι ελάχιστες οι προσπάθειες που γίνονται όλα αυτά τα χρόνια και ακόμη λιγότερες οι έρευνες για τη βελτίωση αυτής της κατάστασης.

2.4.2. Ελληνική πραγματικότητα

Σε αντίθεση με το εξωτερικό στην Ελλάδα έχουν γίνει ελάχιστες έρευνες που να επικεντρώνονται στα ΑμεΑ και τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν. Ειδικότερα, η Κουλικούρδη (2004) ερευνήσε το θέμα σε σχέση με τις βιβλιοθήκες όλων των ειδών στην Ελλάδα και κατά πόσο οι ίδιες και το προσωπικό τους είναι ικανοί να εξυπηρετήσουν ΑμεΑ.

Συγκεκριμένα, η Κουλικούρδη (2004) περιέγραψε την εκπαίδευση των ΑμεΑ στη διεθνή και ελληνική πραγματικότητα και το ρόλο που έχουν οι βιβλιοθήκες σ' αυτό. Η συγγραφέας απέστειλε 48 ερωτηματολόγια σε όλη την Ελλάδα και πήρε απάντηση από 22 βιβλιοθήκες (1 σχολική, 1 εθνική, 3 δημόσιες, 12 ακαδημαϊκές και 5 ειδικές βιβλιοθήκες). Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, τα ΑμεΑ συναντούσαν αρκετές δυσκολίες στην εύρεση του κατάλληλου υλικού στις βιβλιοθήκες, καθώς κάποιες υπηρεσίες δεν ήταν διαθέσιμες σε αυτούς. Τέλος, η συγγραφέας πρότεινε τη δημιουργία των κατάλληλων συνθηκών, ώστε να διευκολύνονται τα ΑμεΑ στη χρήση των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης. Η Κουλικούρδη (2004) επισήμανε την ανάγκη να κινητοποιηθούν όλοι για την επίτευξη αυτού του στόχου, καθώς βρήκε ότι ένα πολύ μικρό ποσοστό (19,05%) ήταν πρόθυμο να βοηθήσει.

Επίσης, η Χαρούλη (2012) εξέτασε την εκπαιδευτική κατάρτιση των βιβλιοθηκονόμων που απασχολούνται στις Ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες της χώρας για την εξυπηρέτηση ΑμεΑ. Ειδικότερα, διαπίστωσε ότι ένα μεγάλο ποσοστό των βιβλιοθηκών (48%) δεν προσφέρει υπηρεσίες σε ΑμεΑ, ενώ όσες βιβλιοθήκες προσφέρουν αναγνωρίζουν δυσκολίες, οι οποίες ως επί το πλείστον αφορούν στην μη κατάρτιση των βιβλιοθηκονόμων στην παροχή αυτών των υπηρεσιών.

Από τα ανωτέρω προκύπτει ότι η έλλειψη εκπαιδευτικής κατάρτισης των βιβλιοθηκονόμων και ακόμη περισσότερο η έλλειψη αξιόλογων υπηρεσιών για την εξυπηρέτηση των ΑμεΑ είναι εμφανής. Καθίσταται αναγκαία η έρευνα και στην συνέχεια η εύρεση λύσεων για την αντιμετώπιση των προβλημάτων που αντιμετωπίζουν καθημερινά τα ΑμεΑ.

2.5 Συμπεράσματα

Μετά την παραπάνω ανάλυση είναι ξεκάθαρο πως στο εξωτερικό έχει γίνει μια αξιοσημείωτη προσπάθεια για τη βελτίωση της αντιμετώπισης των ΑμεΑ από τις Βιβλιοθήκες και την υπεράσπιση των δικαιωμάτων τους μέσα σε αυτήν. Αντίθετα,

στην εγγώρια πραγματικότητα, τα τελευταία χρόνια, γίνεται μια σημαντική προσπάθεια, αλλά και πάλι δεν έχουν λυθεί ακόμη σοβαρά προβλήματα. Στο επόμενο κεφάλαιο παρουσιάζεται ο τρόπος που έγινε η έρευνα και διαφαίνεται πως η εκπαίδευση των βιβλιοθηκονόμων όσον αφορά την εξυπηρέτηση ΑμεΑ είναι μηδαμινή έως και ελάχιστη.

3. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

3.1. Εισαγωγή

Στο παρόν κεφάλαιο παρουσιάζεται η μεθοδολογία που χρησιμοποιήθηκε για τη διεξαγωγή της έρευνας. Πρώτα πραγματοποιείται μια παρουσίαση του ερωτηματολογίου ως μέθοδος έρευνας και στη συνέχεια μια αναλυτική έρευνα για τις Δημόσιες Βιβλιοθήκες και τα ΑμεΑ. Έπειτα, παρουσιάζονται οι διαδικασίες που ακολουθήθηκαν για τη σύνταξη του online ερωτηματολόγιου που στάλθηκε σε όλες τις Δημόσιες Βιβλιοθήκες μέσω του διαδικτύου και αναλύονται σε ομάδες οι ερωτήσεις που περιλαμβάνει. Τέλος παρουσιάζεται ο τρόπος με τον οποίο αναλύθηκαν τα δεδομένα που συλλέχθηκαν.

3.2. Μέθοδος ερωτηματολογίου

Σύμφωνα με τον Παρασκευόπουλο (1993) ερωτηματολόγιο θεωρείται «ένα έντυπο που περιέχει μια σειρά δομημένων ερωτήσεων, οι οποίες παρουσιάζονται σε μια συγκεκριμένη σειρά και ο ερωτώμενος καλείται να απαντήσει γραπτά». Το ερωτηματολόγιο αποτελεί μια ποσοτική έρευνα (Κουλικούρδη, 2009). Ποσοτική θεωρείται μια συστηματική μεθοδολογία συλλογής πληροφορίας από ένα δείγμα του πληθυσμού, της οποίας τα αποτελέσματα να είναι αντιπροσωπευτικά του επιλεγόμενου πληθυσμού αφήνοντας ένα μικρό περιθώριο σφάλματος (Κουλικούρδη, 2009). Σύμφωνα με τον Παρασκευόπουλο (1993) το ερωτηματολόγιο χρησιμοποιείται για τη συγκέντρωση, ανάλυση και ερμηνεία νέων στοιχείων πάνω στο θέμα που ερευνά ο δημιουργός του ερωτηματολογίου.

Η χρήση ερωτηματολογίων στη διαδικασία ερευνών είναι συχνή λόγω των πολλών και σημαντικών πλεονεκτημάτων που διαθέτουν (Παρασκευόπουλος, 1993). Το πιο σημαντικό από όλα είναι το χαμηλό κόστος, καθώς είναι πολύ μικρότερο από τις συνεντεύξεις (Παρασκευόπουλος, 1993). Επίσης, ένα μεγάλο θετικό είναι η εξοικονόμηση χρόνου λόγω της δυνατότητας αποστολής του ερωτηματολογίου σε πολλά άτομα ταυτόχρονα (Παρασκευόπουλος, 1993). Εξίσου σημαντικό είναι το γεγονός πως οι ερωτώμενοι μπορούν να απαντήσουν ελεύθερα, εφόσον δεν υπάρχει η άμεση επαφή, όπως συμβαίνει στις συνεντεύξεις και να τονισθεί πως δεν μπορούν να επηρεασθούν οι απαντήσεις από τον ερευνητή (Παρασκευόπουλος, 1993). Ακόμη, είναι εύκολη η ανάλυση των αποτελεσμάτων, καθώς υπάρχουν τυποποιημένοι τρόποι ανάλυσης υλικού (Παρασκευόπουλος, 1993).

Από την άλλη πλευρά, υπάρχουν και κάποια μειονεκτήματα στη χρήση των ερωτηματολογίων, όπως το γεγονός της δυσκολίας ανάλυσης των απαντήσεων στις ερωτήσεις ανοικτού τύπου λόγω της ποικιλίας των απαντήσεων που μπορεί να δώσουν οι ερωτώμενοι (Παρασκευόπουλος, 1993). Επιπλέον, ο ερωτώμενος δεν έχει ελευθερία έκφρασης, καθώς στο ερωτηματολόγιο οι απαντήσεις είναι πολύ συγκεκριμένες (Δημητρόπουλος, 1994).

Όπως φαίνεται από τα παραπάνω, τα πλεονεκτήματα υπερέχουν των μειονεκτημάτων και έτσι καθίσταται αναγκαίο να γίνει χρήση αυτής της μεθόδου. Επιπλέον, λόγω της απόστασης που υπάρχει, καθώς η πλειοψηφία των Δημόσιων Βιβλιοθηκών βρίσκεται εκτός Αθηνών, δεν ήταν δυνατόν να γίνει χρήση κάποιας άλλης μεθόδου, για παράδειγμα συνέντευξης.

3.2.1. Είδη ερωτηματολογίων

Οι ερωτήσεις που περιλαμβάνονται στα ερωτηματολόγια είναι κυρίως δύο ειδών ανοικτού και κλειστού τύπου ερωτήσεις (Παρασκευόπουλος, 1993). Στις ερωτήσεις ανοικτού τύπου, ο ερωτώμενος καλείται να εκφράσει την άποψη του ελεύθερα και χωρίς περιορισμούς (Παρασκευόπουλος, 1993). Ένα από τα σημαντικότερα πλεονεκτήματά του είναι ότι επιτρέπει στον εξεταζόμενο να αποκαλύπτει το ευρύτερο πλαίσιο των σημείων αναφοράς του (Παρασκευόπουλος, 1993). Ακόμη, να παρουσιάσει τους ιδιαίτερους λόγους που υπαγορεύουν τις συγκεκριμένες απόψεις και αξιολογήσεις του (Παρασκευόπουλος, 1993). Τέλος, έχει τη δυνατότητα να αναφέρει πως «αισθάνεται» σχετικά με ένα θέμα και να δώσει το ιστορικό της απάντησης του (Παρασκευόπουλος, 1993).

Από την άλλη πλευρά, υπάρχουν και κάποια μειονεκτήματα στη χρήση ερωτήσεων ανοικτού τύπου. Πρώτα από όλα απαιτούν μεγαλύτερη προσπάθεια και περισσότερο χρόνο από ότι οι κλειστού τύπου ερωτήσεις (Παρασκευόπουλος, 1993). Επιπλέον, υπάρχει δυσκολία στην κωδικοποίηση και την ανάλυση λόγω της ποικιλίας διαφορετικών απαντήσεων (Παρασκευόπουλος, 1993).

Αντίθετα, στις ερωτήσεις κλειστού τύπου ο ερωτώμενος μπορεί να επιλέξει την απάντηση του από μια σειρά προτεινόμενων επιλογών (Παρασκευόπουλος, 1993). Κάποια από τα κύρια πλεονεκτήματα των κλειστού τύπου ερωτήσεων είναι ότι συμπληρώνονται εύκολα, απαιτούν λίγο χρόνο και περιορίζουν τον εξεταζόμενο στο θέμα (Παρασκευόπουλος, 1993). Επίσης, εξασφαλίζουν αντικειμενικές πληροφορίες, κωδικοποιούνται και αναλύονται στατιστικά εύκολα (Παρασκευόπουλος, 1993).

Στις ερωτήσεις κλειστού τύπου τα πλεονεκτήματα υπερτερούν των μειονεκτημάτων (Παρασκευόπουλος, 1993). Το μοναδικό μειονέκτημα που προκύπτει είναι η αδυναμία κάλυψης όλων των πιθανών απαντήσεων που μπορεί να θέλουν να δώσουν οι ερωτώμενοι για αυτό το λόγο συχνά χρησιμοποιείται και η επιλογή «άλλο» (Παρασκευόπουλος, 1993).

3.3. Χρήση ερωτηματολογίου στην πτυχιακή εργασία

Με βάση όλων των παραπάνω στοιχείων καθίσταται αναγκαία η χρήση ερωτηματολογίου για τη διεξαγωγή της μελέτης. Σκοπός της μελέτης αυτής είναι η διερεύνηση της εξυπηρέτησης των ΑμεΑ από τις Δημόσιες Βιβλιοθήκες. Συγκεκριμένα, στοχεύει στην καταγραφή της εκπαιδευτικής κατάρτισης των εργαζομένων των Βιβλιοθηκών, όσον αφορά την εξυπηρέτηση των ΑμεΑ.

Οι περισσότερες Βιβλιοθήκες, όπου απευθύνεται η έρευνα βρίσκονται εκτός Αθηνών και δεν είναι αδύνατον να ολοκληρωθεί με άλλον τρόπο. Επίσης, υπήρχε και το πρόβλημα του περιορισμένου χρόνου για την ολοκλήρωση. Έτσι, κρίθηκε ως το καταλληλότερο μέσω για τη διεξαγωγή αυτής της έρευνας.

Κατά το σχεδιασμό του ερωτηματολογίου λήφθηκαν υπόψη οι βασικές αρχές σχεδιασμού ενός ερωτηματολογίου, έτσι ώστε να είναι όσο το δυνατό πιο σαφείς και κατανοητές οι ερωτήσεις (Παρασκευόπουλος, 1993). Πρώτα από όλα οι ερωτήσεις να είναι σαφείς και να συνοδεύονται από κάποιες οδηγίες, ώστε να μην παρουσιαsthούν προβλήματα κατά τη συμπλήρωση του (Παρασκευόπουλος, 1993). Οι ερωτήσεις πρέπει να τον παροτρύνουν να δίνει την πληροφορία που χρειάζεται (Παρασκευόπουλος, 1993). Το πιο σημαντικό είναι να αποφεύγεται η χρήση ιδιαίτερης και μη κατανοητής ορολογίας στον χρήστη (Παρασκευόπουλος, 1993). Ακόμη, πρέπει να ακολουθείται μια προοδευτική σειρά στην παρουσίαση των ερωτήσεων, δηλαδή από το γενικό στο ειδικό (Παρασκευόπουλος, 1993).

Στο συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο χρησιμοποιήθηκαν τόσο ερωτήσεις ανοικτού, όσο και κλειστού τύπου (βλ. Παράρτημα 2). Υπερτερούσαν ωστόσο οι ερωτήσεις κλειστού τύπου, καθώς είναι πιο εύκολο να ομαδοποιηθούν και να αναλυθούν. Επίσης, εξοικονομείται χρόνος λόγω της ευκολίας ανάλυσης τους. Από την άλλη πλευρά, παρουσιάστηκε πρόβλημα στην ανάλυση των ερωτήσεων ανοικτού τύπου εξαιτίας των πολλών διαφορετικών απαντήσεων που δόθηκαν και της δυσκολίας ομαδοποίησης των απαντήσεων.

3.3.1. Δομή ερωτηματολογίου στην πτυχιακή εργασία

Το ερωτηματολόγιο περιλαμβάνει τόσο ανοιχτού, όσο και κλειστού τύπου ερωτήσεις που συντάχθηκαν μετά από έρευνα και μελέτη. Το ερωτηματολόγιο (βλ. Παράρτημα 2) αποτελείται από 13 ερωτήσεις με υποερωτήματα που βασίστηκαν σε πέντε θεματικές ενότητες (δείγμα, επαγγελματική σταδιοδρομία, εξυπηρέτηση ΑμεΑ, εκπαίδευση για την εξυπηρέτηση ΑμεΑ, ερωτήσεις ανοικτού τύπου).

Στο «*δείγμα*» περιέχονται τέσσερεις ερωτήσεις που αφορούν στα προσωπικά στοιχεία του ερωτώμενου. Πρώτα παρουσιάζεται το φύλο (E.1) και η ηλικία (E.2) του ερωτώμενου. Έπειτα το επίπεδο γνώσεων που έχει (E.3): πτυχίο, μεταπτυχιακό, διδακτορικό και στο πλάι δίδεται χώρος για να διευκρινίσει τους τίτλους των πτυχίων. Τέλος, στην E.4 ενημερώνει σε ποιο νομό βρίσκεται η βιβλιοθήκη στην οποία εργάζεται αυτήν την περίοδο μέσα από τη λίστα που δίδεται με δυνατότητα επιλογής μιας απάντησης. Σκοπός αυτών των εισαγωγικών ερωτήσεων είναι η δημιουργία μιας γενικής εικόνας για τους ερωτώμενους που απάντησαν και η συλλογή κάποιων γενικών πληροφοριών.

Η δεύτερη θεματική ενότητα, «*επαγγελματική σταδιοδρομία*», αποτελείται από τρεις ερωτήσεις με σκοπό να διασαφηνιστεί η επαγγελματική πορεία του βιβλιοθηκονόμου. Στην E.5 διευκρινίζεται πόσα χρόνια εργάζεται σαν βιβλιοθηκονόμος με τις εξής επιλογές: 1-3 χρόνια, 3-6 χρόνια, 6-9 χρόνια, 9-12 χρόνια, 12-15 χρόνια και 15+ χρόνια. Στην συνέχεια ο ερωτώμενος καλείται να απαντήσει πόσα χρόνια εργάζεται στη Βιβλιοθήκη που εργάζεται τώρα (E.6) και δίδονται οι ίδιες επιλογές με την ερώτηση πέντε.

Στην τελευταία ερώτηση της ομάδας (E.7) γίνεται αναφορά στις αρμοδιότητες που έχει ο ερωτώμενος μέσα στη συγκεκριμένη Βιβλιοθήκη. Στη συγκεκριμένη ερώτηση έχει δυνατότητα επιλογής μίας ή και περισσότερων απαντήσεων και οι επιλογές είναι οι εξής: καταλογογράφηση, ταξινόμηση, εξυπηρέτηση, εξυπηρέτηση ΑμεΑ, δανεισμός-επιστροφές, τμήμα Διοικητικών Υπηρεσιών, κυλιόμενη απασχόληση (rotation) ή κάποια άλλη επιλογή που γράφει ο ερωτώμενος μόνος του.

Στην θεματική ενότητα «*εξυπηρέτηση ΑμεΑ*» υπάρχουν δύο ερωτήσεις με υποερωτήματα που αφορούν στην αξιολόγηση της εξυπηρέτησης των ΑμεΑ στη Βιβλιοθήκη όπου εργάζεται ο ερωτώμενος. Στην E.8, ο ερωτώμενος καλείται να απαντήσει αν επισκέπτονται ΑμεΑ τη Βιβλιοθήκη στην οποία εργάζεται με Ναι ή Όχι. Εάν απαντήσει Ναι, καλείται να απαντήσει στα επόμενα τρία υποερωτήματα. Πρώτα πόσα συχνά ΑμεΑ επισκέπτονται τη Βιβλιοθήκη (E.8.1) με δυνατότητα

επιλογής μια από τις παρακάτω απαντήσεις: καμία-2 φορές την εβδομάδα, 3-5 φορές την εβδομάδα, καθημερινά, μια φορά στις 10 μέρες, μια φορά τον μήνα και άλλο, όπου ο ερωτώμενος γράφει κάποια άλλη επιλογή.

Έπειτα, πόσα ΑμεΑ κατά προσέγγιση επισκέπτονται τη Βιβλιοθήκη με τις εξής επιλογές: 1-10, 10-30, 30-50, 50+ και άλλο όπου γράφει ο ερωτώμενος τη δικιά του επιλογή, σχόλιο. Τέλος, διευκρινίζεται τι τύπους αναπηρίας παρουσιάζουν τα ΑμεΑ που επισκέπτονται τη Βιβλιοθήκη. Στη ερώτηση αυτή υπάρχει μια σειρά επιλογών: προβλήματα όρασης (μερική ή ολική τύφλωση), κινητικά προβλήματα, μαθησιακές δυσκολίες, προβλήματα ακοής (μερική ή ολική κώφωση) ή κάποια άλλη μορφή που μπορεί να παρουσιάζεται και μπορεί να της γράψει ο ερωτώμενος, με δυνατότητα επιλογής πολλών απαντήσεων καθώς μπορεί να παρουσιάζονται πολλές μορφές αναπηρίας στη Βιβλιοθήκη.

Στην περίπτωση που ο ερωτώμενος στην Ε.8 απαντήσει Όχι, μεταφέρεται αυτόματα στην ερώτηση «*Αν όχι, για ποιο λόγο πιστεύετε ότι δεν επισκέπτονται;*» επιλέγοντας μια ή περισσότερες από τις παρακάτω επιλογές: οικονομικοί λόγοι (χαμηλός προϋπολογισμός, δεν υπάρχουν πηγές χρηματοδότησης κ.τ.λ.), πολιτική Βιβλιοθήκης, το ποσοστό επισκεψιμότητας είναι πολύ χαμηλό και άλλο, όπου ο ερωτώμενος γράφει κάποια άλλη επιλογή.

Στην συνέχεια είναι η ερώτηση «*Η Βιβλιοθήκη σας παρέχει υπηρεσίες για Άτομα με Αναπηρίες (ΑμεΑ);*» (Ε9) και οι απαντήσεις που δίνονται είναι Ναι ή Όχι. Εάν ο ερωτώμενος απαντήσει Ναι, απευθείας ανοίγουν δύο υποερωτήματα. Το πρώτο είναι «*Αν ναι, ποιες από τις παρακάτω υπηρεσίες παρέχει;*» (Ε.9.1) και μπορεί να επιλέξει παραπάνω από μια. Οι επιλογές που δίνονται είναι: μέθοδος Braille, ηλεκτρονικά βιβλία, ηλεκτρονικοί υπολογιστές με δυνατότητα μεγέθυνσης κειμένου και εικόνας, δυνατότητα πρόσβασης στο κτίριο για άτομα με κινητικά προβλήματα, Intellikeys πληκτρολόγιο ή κάποια άλλη υπηρεσία που μπορεί να γράψει ο ερωτώμενος. Το δεύτερο είναι «*Αν ναι, ποια από τις προσφερόμενες υπηρεσίες είναι πιο δημοφιλή στα Άτομα με Αναπηρίες (ΑμεΑ);*» (Ε.9.2) και επιλέγει μια επιλογές που υπήρχαν και στην ερώτηση 9.1.

Εάν ο ερωτώμενος απαντήσει Όχι, αυτόματα ανοίγει η Ε.9.3 «*Αν όχι, για ποιο λόγο δεν παρέχει υπηρεσίες σε Άτομα με Αναπηρίες;*» και μπορεί να επιλέξει μια ή περισσότερες απαντήσεις από τη λίστα που υπάρχει και στην Ε.8.4.

Στην ομάδα «*εκπαίδευση για την εξυπηρέτηση ΑμεΑ*» υπάρχουν 2 κύριες ερωτήσεις με υποερωτήματα η καθεμία, ώστε να διευκρινιστεί αν οι ερωτώμενοι

έχουν λάβει κάποια εκπαίδευση όσον αφορά τα ΑμεΑ. Η πρώτη ερώτηση (Ε.10) είναι «Έχετε λάβει εκπαίδευση για την εξυπηρέτηση Ατόμων με Αναπηρίες (ΑμεΑ) στην μέχρι τώρα επαγγελματική σας πορεία» και ο ερωτώμενος μπορεί να απαντήσει Ναι ή Όχι. Στην πρώτη περίπτωση (Ε10.1) καλείται να απαντήσει με ποιο τρόπο έχει λάβει εκπαίδευση μέσω εξειδικευμένων μαθημάτων σε προπτυχιακό ή μεταπτυχιακό επίπεδο, μεταπτυχιακό με θέμα ΑμεΑ, διδακτορικό με θέμα ΑμεΑ, σεμινάρια επιμόρφωσης, επαγγελματική πορεία ή να διευκρινίσει μόνος με ποιον τρόπο.

Στη δεύτερη περίπτωση (Ε.10.2) ο ερωτώμενος επεξηγεί για ποιο λόγο δεν έχει λάβει κάποια εκπαίδευση είτε για οικονομικούς λόγους, είτε λόγω της πολιτικής που ακολουθεί η Βιβλιοθήκη, είτε λόγω έλλειψης ενδιαφέροντος από την διοίκηση της Βιβλιοθήκης, είτε το ποσοστό επισκεψιμότητας είναι πολύ χαμηλό είτε να διευκρινίσει μόνος του για ποιο λόγο. Και στις δυο περιπτώσεις ο ερωτώμενος έχει τη δυνατότητα επιλογής παραπάνω από μια απαντήσεις.

Στην Ε.11 ο ερωτώμενος καλείται να απαντήσει στην εξής ερώτηση « Έχετε λάβει εκπαίδευση για την εξυπηρέτηση Ατόμων με Αναπηρίες (ΑμεΑ) στην Βιβλιοθήκη στην οποία εργάζεστε τώρα;» με επιλογές ναι ή όχι. Στην περίπτωση που ο ερωτώμενος απαντήσει Ναι (Ε11.1) έχει τη δυνατότητα επιλογής μιας ή περισσοτέρων απαντήσεων μέσα από την ίδια λίστα που υπήρχε στην Ε10.1. Εάν ο ερωτώμενος απαντήσει όχι, έχει πάλι τη δυνατότητα επιλογής της απάντησης που επιθυμεί μέσα από τη λίστα που υπήρχε στην Ε.11.2.

Στην τελευταία ενότητα είναι οι «ερωτήσεις ανοικτού τύπου» δίνεται η δυνατότητα στους ερωτώμενους μέσα από 2 ερωτήσεις να εκφράσουν ελεύθερα την άποψη τους για τις αλλαγές που μπορούν στο μέλλον να γίνουν στη Βιβλιοθήκη ώστε να εξυπηρετεί τα ΑμεΑ. Η πρώτη ερώτηση είναι « Πιστεύετε πως είσαστε κατάλληλα εκπαιδευμένος- η για την εξυπηρέτηση Ατόμων με Αναπηρίες (ΑμεΑ);».

Στη συνέχεια είναι η ερώτηση « Παρακαλώ σημειώστε τι ακριβώς θεωρείται πως θα πρέπει να αλλάξει, αν πρέπει να αλλάξει κάτι, στη Βιβλιοθήκη όπου εργάζεστε προκειμένου να βελτιωθεί η εξυπηρέτηση των Ατόμων με Αναπηρίες ΑμεΑ)», όπου ο ερωτώμενος καλείται να αξιολογήσει την Βιβλιοθήκη στην οποία εργάζεται.

3.3.2. Διεξαγωγή έρευνας – συλλογή στοιχείων

Πρώτο μέλημα κατά τη διάρκεια του σχεδιασμού του ερωτηματολογίου ήταν η σύνταξη μιας επιστολής που στάλθηκε μαζί με το ερωτηματολόγιο σε όλες τις Δημόσιες Βιβλιοθήκες (βλ. Παράρτημα 1). Στη συνέχεια βρέθηκαν τα emails των

όλων των Βιβλιοθηκών και τα τηλέφωνα σε περίπτωση που το ποσοστό των απαντήσεων ήταν πολύ μικρό, ώστε να γίνει έπειτα ενημέρωση μέσω τηλεφώνου. Το διαδίκτυο ήταν πολύ χρήσιμο για την εύρεση αυτών των στοιχείων και σε αυτό το σημείο να σημειωθεί πως τα στοιχεία κάποιων Βιβλιοθηκών ήταν καταχωρημένα λάθος και χρειάστηκε περαιτέρω αναζήτηση.

Το επόμενο βήμα που ακολουθήθηκε ήταν η γνωριμία με το πρόγραμμα σχεδίασης του ερωτηματολογίου online, Lime Survey¹. Στην συνέχεια δημιουργήθηκε ένα προσχέδιο ερωτηματολόγιο το οποίο δόθηκε σε τρεις βιβλιοθηκονόμους να το μελετήσουν και να αξιολογήσουν τη σαφήνεια των ερωτήσεων και την πληρότητα του ερωτηματολογίου. Αφού έγιναν οι απαραίτητες αλλαγές, ξεκίνησε η αποστολή του ερωτηματολογίου,

Η αποστολή των ηλεκτρονικών μηνυμάτων (emails) ξεκίνησε στις 18 Φεβρουαρίου 2013 και στάλθηκαν συνολικά 46, κάποια από τα οποία δεν παραδόθηκαν, καθώς ήταν λάθος τα ηλεκτρονικά ταχυδρομεία των Βιβλιοθηκών που παρουσιάζονταν στο διαδίκτυο. Στη συνέχεια έγινε αναζήτηση των Βιβλιοθηκών στις διαδικτυακές πλατφόρμες του Future Library και του Facebook για να σταλεί το ερωτηματολόγιο και στις Βιβλιοθήκες που δεν παραδόθηκαν. Μια από τις Βιβλιοθήκες ενημέρωσε μέσω ηλεκτρονικού μηνύματος πως δεν έχει εργαστεί ποτέ κάποιος βιβλιοθηκονόμος σε αυτήν και για αυτόν τον λόγο δεν απάντησε στο ερωτηματολόγιο.

Η έρευνα ολοκληρώθηκε με επιτυχία, καθώς συνολικά οι Βιβλιοθήκες που απάντησαν το ερωτηματολόγιο ανέρχονται στις 44. Το δείγμα αυτό αναλύθηκε ώστε να παρουσιαστεί στη συνέχεια η εκπαιδευτική κατάρτιση των εργαζομένων στις Δημόσιες Βιβλιοθήκες.

3.3.3. Ανάλυση στοιχείων

Μετά την ολοκλήρωση της έρευνας, το δείγμα αναλύθηκε μέσα από το ίδιο το πρόγραμμα (Lime Survey) και ξεκίνησε η διαδικασία ανάλυσης των στοιχείων. Το ερωτηματολόγιο συμπληρώθηκε εξ' ολοκλήρου από τριάντα έξι άτομα, έξι άτομα δεν συνέχισαν τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου και έξι άτομα απάντησαν μέχρι την ερώτηση 7. Οι ερωτήσεις κλειστού τύπου αναλύθηκαν γρήγορα και χωρίς την εμφάνιση προβλημάτων. Αντίθετα, στις ερωτήσεις ανοικτού τύπου παρουσιάστηκε

¹Διαθέσιμο: <http://en.wikipedia.org/wiki/LimeSurvey>. [Ημ. Πρόσβασης: 05/11/2013].

πρόβλημα ανάλυσης του δείγματος δεδομένου ότι ο κάθε ερωτώμενος παρουσίαζε την δικιά του άποψη.

Στις ερωτήσεις κλειστού τύπου έγινε ποσοτική ανάλυση των ερωτήσεων και του ανοικτού τύπου ποιοτική ανάλυση. Η εξαγωγή των δεδομένων των ερωτήσεων κλειστού τύπου έγινε σε μορφή excel και παρουσιάστηκαν σε μορφή γραφημάτων είτε σαν πίτες, είτε σαν στήλες. Στις ερωτήσεις ανοικτού τύπου όπως είναι λογικό ακολουθήθηκε άλλη διαδικασία. Πρώτα έγινε ανάγνωση όλων των απαντήσεων που δόθηκαν και στη συνέχεια έγινε μια νοητή ομαδοποίηση τους και παρουσιάστηκαν.

3.4. Συμπεράσματα

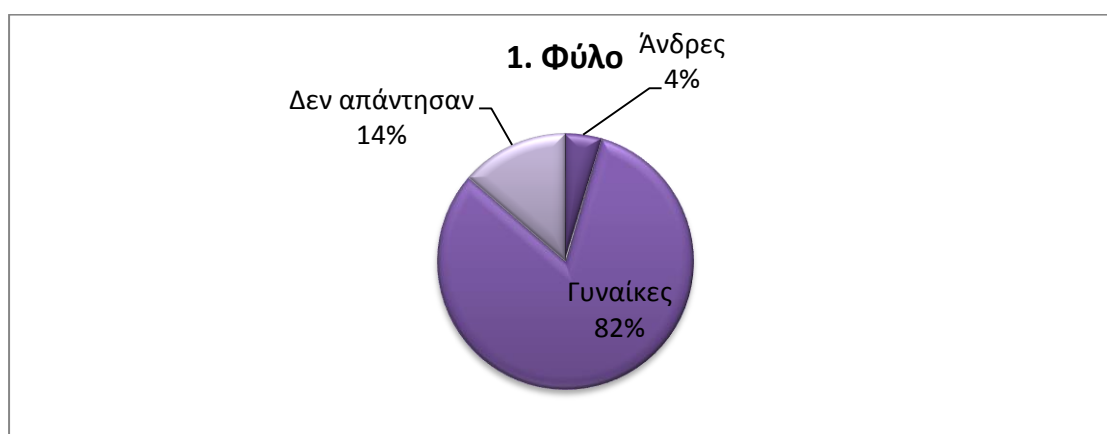
Συμπερασματικά, το ερωτηματολόγιο βοήθησε στην ολοκλήρωση της έρευνας για την εκπαίδευση των βιβλιοθηκονόμων για την εξυπηρέτηση των ΑμεΑ. Η πλειοψηφία των βιβλιοθηκονόμων ανταποκρίθηκε και απάντησε το ερωτηματολόγιο. Συνεπώς, το υλικό που συλλέχθηκε ήταν ένα αρκετά ικανοποιητικό δείγμα της πραγματικότητας που επικρατεί στις Δημόσιες Βιβλιοθήκες. Τα δεδομένα επεξεργάστηκαν στο excel μέσα από σχεδιαγράμματα και όπως φαίνεται παρακάτω αναλύονται και παρουσιάζονται σε μορφή πιτών και στηλών ανάλογα με την ερώτηση.

4. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

4.1. Εισαγωγή

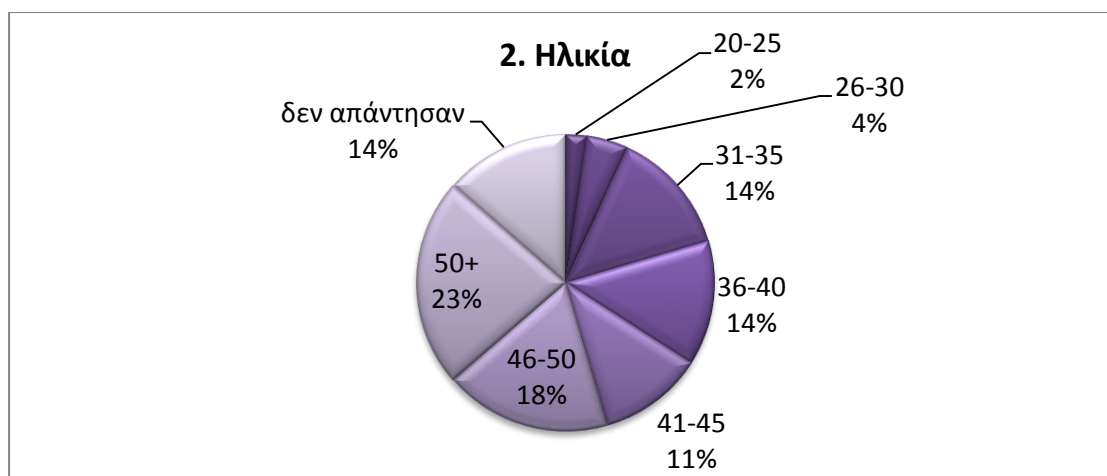
Στο συγκεκριμένο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της έρευνας που ολοκληρώθηκε μέσω του online ερωτηματολογίου. Παρατίθεται η κάθε ερώτηση του ερωτηματολογίου με τις ανάλογες απαντήσεις σε μορφή γραφήματος. Στη συνέχεια αναλύονται σε μια παράγραφο τα δεδομένα του γραφήματος. Τέλος, παρουσιάζονται τα συμπεράσματα που προκύπτουν από την έρευνα.

4.2. Δείγμα Έρευνας: Δημόσιες Βιβλιοθήκες



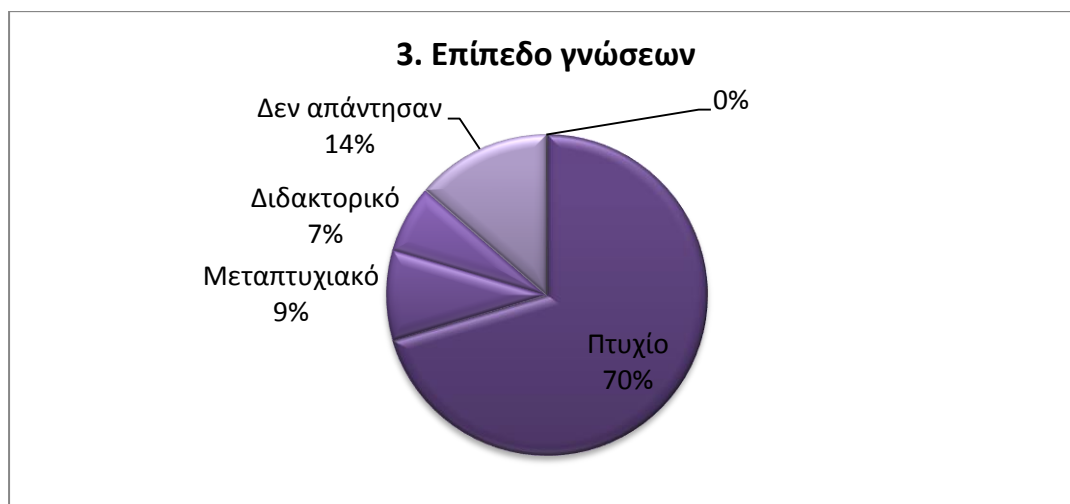
Σχεδιάγραμμα 4.2.1.: Φύλο Ερωτώμενων

Το μεγαλύτερο ποσοστό βιβλιοθηκονόμων που απάντησε στην έρευνα είναι γυναίκες (82%). Ακολουθούν οι άντρες με ποσοστό 4%, ενώ το 13% των ερωτηθέντων δεν απάντησαν (βλέπε Σχεδιάγραμμα 4.2.1.).



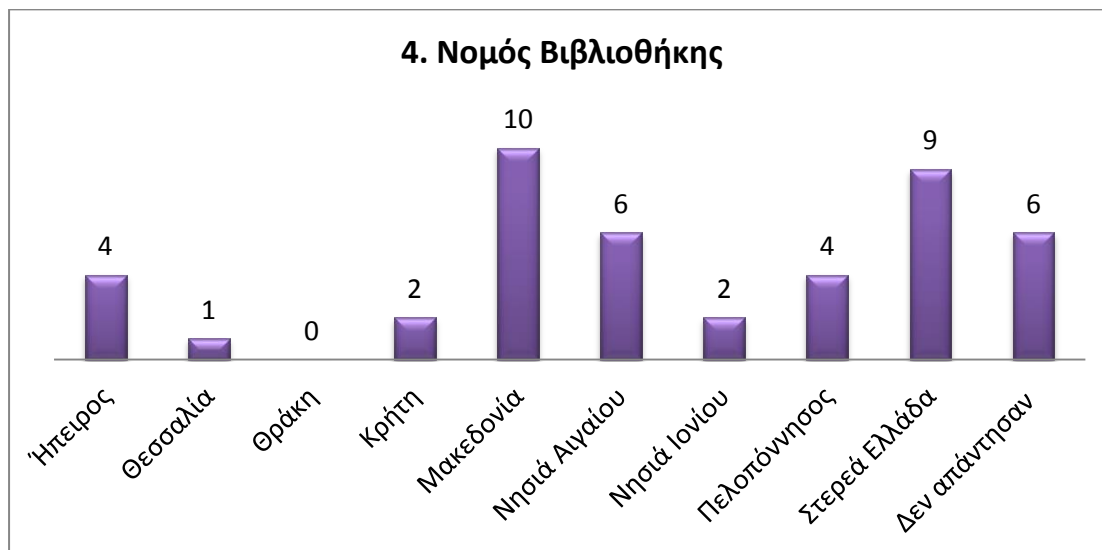
Σχεδιάγραμμα 4.2.2.: Ηλικία Ερωτώμενων

Οι ερωτώμενοι σε ένα μεγάλο ποσοστό (50%) έχει ηλικία 50+, ενώ το αμέσως επόμενο σε ποσοστό εύρος ηλικίας (18%) είναι μεταξύ 46 και 50 ετών. Το 14% απάντησε πως η ηλικία τους είναι μεταξύ 36-40 και 31-35, ενώ 11% των ερωτηθέντων είναι μεταξύ 41-45 (βλέπε Σχεδιάγραμμα 4.2.2.).



Σχεδιάγραμμα 4.2.3.: Επίπεδο γνώσεων Ερωτώμενων

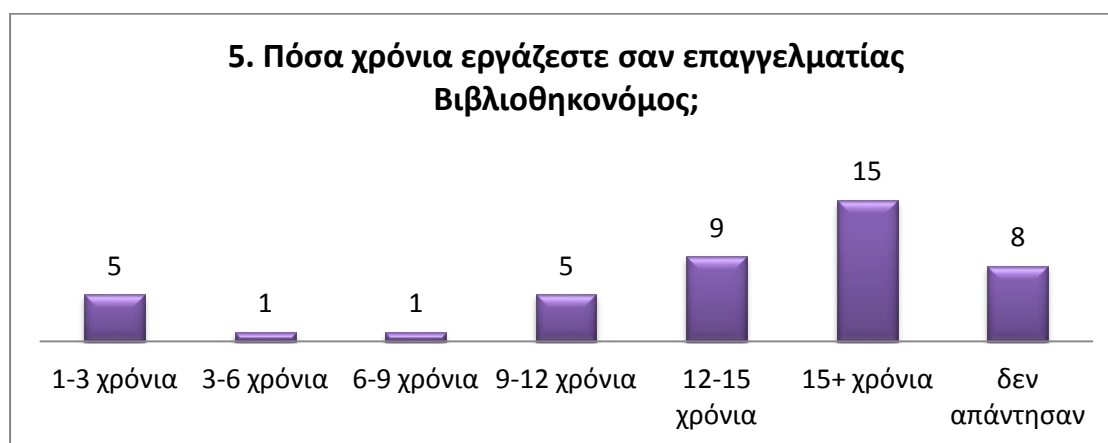
Οι περισσότεροι βιβλιοθηκονόμοι κατέχουν πτυχίο από κάποια Σχολή (70%), ενώ είναι πολύ μικρό το ποσοστό αυτών που έχουν προχωρήσει τις σπουδές τους σε Μεταπτυχιακό (9%) και Διδακτορικό (7%) (βλέπε Σχεδιάγραμμα 4.2.3.).



Σχεδιάγραμμα 4.2.4.: Νομός Βιβλιοθήκης

Αναφορικά με το Νομό στον οποίο ανήκει η κάθε βιβλιοθήκη, πρώτη σε ποσοστό έρχεται η Μακεδονία (22%), ενώ στη συνέχεια ακολουθεί η Στερεά Ελλάδα (20%). Στη συνέχεια ακολουθούν κατά σειρά τα Νησιά του Αιγαίου (13%), η Ήπειρος (9%),

η Πελοπόννησος (9%), η Κρήτη (4,5%), τα Νησιά του Ιονίου (4,5%) και τέλος η Θράκη (0%) (βλέπε Σχεδιάγραμμα 4.2.4.).



Σχεδιάγραμμα 4.2.5.: Χρόνια προϋπηρεσίας Ερωτώμενων

Το μεγαλύτερο ποσοστό φαίνεται πως εργάζεται περισσότερα από 15 χρόνια (34%). Δεύτερο σε απαντήσεις έρχεται το χρονικό διάστημα 12-15 ετών (20%). Λίγο μικρότερο ποσοστό έχουν οι βιβλιοθηκονόμοι που εργάζονται 1-3 χρόνια (11%) και 9-12 χρόνια (11%). Λίγοι εκ των ερωτηθέντων απάντησαν πως η εργασιακή τους εμπειρία είναι 3-6 (2,5%) χρόνια και 6-9 χρόνια (2,5%) (βλέπε Σχεδιάγραμμα 4.2.5.).



Σχεδιάγραμμα 4.2.6.: Χρόνος εργασίας στην παρούσα Βιβλιοθήκη

Οι περισσότεροι εργάζονται περισσότερα από 15 χρόνια (27%) ενώ αρκετοί απάντησαν πως εργάζονται 1-3 χρόνια (23%). Ακολουθούν κατά σειρά επιλογής όσοι εργάζονται 12-15 χρόνια (16%), 9-12 χρόνια (11%), 3-6 χρόνια (4,5%) και τέλος 6-9 χρόνια (2,5%) (βλέπε Σχεδιάγραμμα 4.2.6.).



Σχεδιάγραμμα 4.2.7.: Θέσεις εργασίας Ερωτώμενων

Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων απασχολείται με την εξυπηρέτηση των χρηστών της Βιβλιοθήκης (59%) και ακολουθούν όσοι εργάζονται στην ταξινόμηση (54%) και στον δανεισμό-επιστροφές υλικού. (54%) Στην συνέχεια είναι όσοι ασχολούνται με την καταλογογράφηση τεκμηρίων (53%), ενώ ακόμη λιγότεροι βιβλιοθηκονόμοι εργάζονται στο Τμήμα Διοικητικών Υπηρεσιών (45%). Μικρότερο ποσοστό δηλώνει πως εργάζεται στην εξυπηρέτηση ΑμεΑ (23%) και στη κυλιόμενη απασχόληση (rotation) (14%). Στην επιλογή άλλο (20%) πολλοί είπαν ότι έχουν θέση Διευθυντή-Προϊσταμένου, ενώ κάποιος άλλος απάντησε πως είναι υπεύθυνος για την οργάνωση εκπαιδευτικών προγραμμάτων για παιδιά και την προβολή της Βιβλιοθήκης στο διαδίκτυο και στους χώρους κοινωνικής δικτύωσης (βλέπε Σχεδιάγραμμα 4.2.7.).

4.3. Αποτελέσματα Έρευνας: ΑμεΑ & Δημόσιες Βιβλιοθήκες



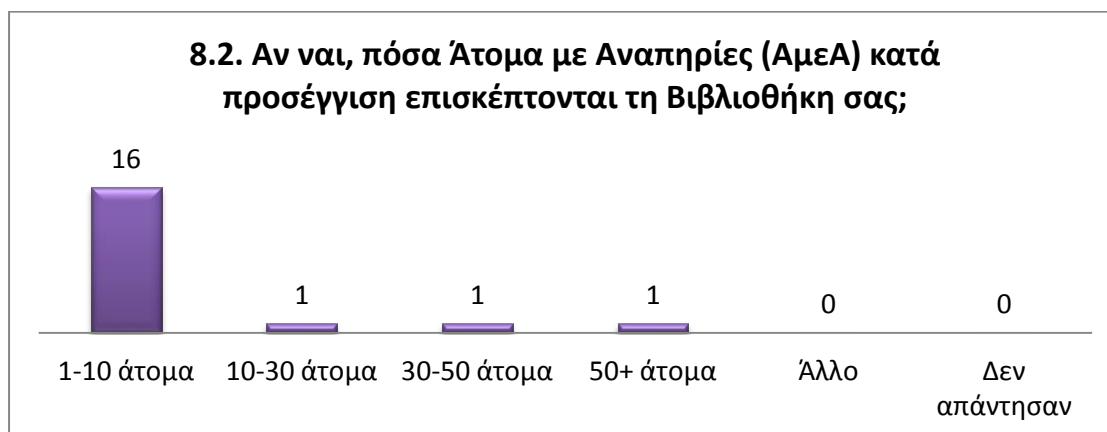
Σχεδιάγραμμα 4.3.1.: Επισκεψιμότητα ΑμεΑ στη Βιβλιοθήκη

Το 43% του δείγματος απάντησαν θετικά, ενώ το 30% αρνητικά. Το 27% των βιβλιοθηκονόμων δεν απάντησαν (βλέπε Σχεδιάγραμμα 4.3.1.).



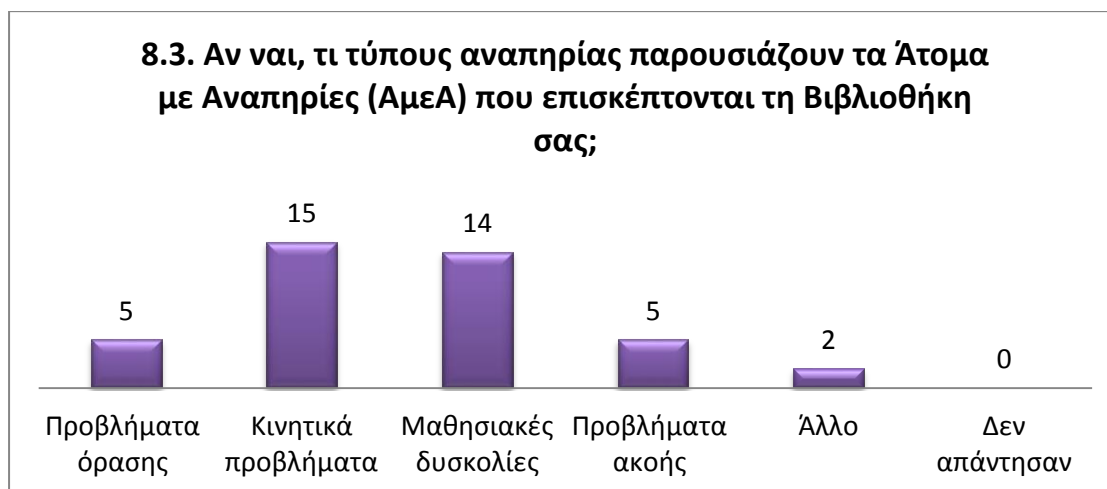
Σχεδιάγραμμα 4.3.2.: Συχνότητα επισκεψιμότητας ΑμεΑ

Στο σχεδιάγραμμα 4.3.2. φαίνεται η συχνότητα που επισκέπτονται τα ΑμεΑ τις Βιβλιοθήκες. Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων απαντούν πως μία φορά μηνιαίως πηγαίνουν στη Βιβλιοθήκη που εργάζονται χρήστες που παρουσιάζουν κάποια αναπηρία (36%). Έπειτα, είναι η επιλογή άλλο (26%), όπου ο κάθε ερωτώμενος έγραψε αυτό που κάλυπτε τη δική του άποψη. Για παράδειγμα, σε κάποιες Βιβλιοθήκες που δέχονταν επίσκεψη από ΑμεΑ σπάνια ή μια φορά τον μήνα. Επίσης, υπάρχει μια Βιβλιοθήκη που συνεργάζεται με ΚΕΚΥΚΑμεΑ της Ν. Εύβοιας και έχουν τακτικά ΑμεΑ στη Βιβλιοθήκη. Αρκετά υψηλό είναι και το ποσοστό των βιβλιοθηκονόμων που δήλωσαν πως εξυπηρετούν Άτομα με Αναπηρίες το πολύ 2 φορές την εβδομάδα (15%) και μια φορά στις 10 μέρες(15%), πράγμα το οποίο δηλώνει πως όλοι έχουν δικαίωμα στην ενημέρωση και τη πληροφόρηση. Ακολουθούν με μικρότερο ποσοστό αυτοί που απάντησαν πως εξυπηρετούν χρήστες ΑμεΑ 3-5 φορές την εβδομάδα (5%).



Σχεδιάγραμμα 4.3.3.: Εγγεγραμμένοι χρήστες ΑμεΑ

Στο σχεδιάγραμμα 4.3.3. οι ερωτώμενοι βιβλιοθηκονόμοι δηλώνουν πως το μεγαλύτερο ποσοστό ΑμεΑ που εξυπηρετούν είναι 1-10 άτομα (84%). Λιγότεροι βιβλιοθηκονόμοι δηλώνουν πως εξυπηρετούν μεγαλύτερο εύρος 10-30 άτομα (5%), 30-50 άτομα (5%) και 50+ άτομα (5%) (βλέπε Σχεδιάγραμμα 4.3.3.).



Σχεδιάγραμμα 4.3.4.: Τύποι αναπηρίας ΑμεΑ

Στο σχεδιάγραμμα 4.3.4. φαίνεται το είδος των ΑμεΑ που επισκέπτονται συχνότερα τις Βιβλιοθήκες. Το μεγαλύτερο ποσοστό απαντά πως εξυπηρετεί ΑμεΑ που αντιμετωπίζουν κινητικά προβλήματα (78%). Λιγότεροι δηλώνουν πως εξυπηρετούν πιο συχνά ΑμεΑ με μαθησιακές δυσκολίες (73%). Ακολουθούν οι χρήστες που αντιμετωπίζουν προβλήματα ακοής (ολική ή μερική κώφωση) (26%) και ΑμεΑ με προβλήματα όρασης (μερική ή ολική τύφλωση) (26%) (βλέπε Σχεδιάγραμμα 4.3.4.).



Σχεδιάγραμμα 4.3.5.: Αίτια μη επισκεψιμότητας ΑμεΑ

Στο σχεδιάγραμμα 4.3.5. φαίνεται για ποιο λόγο δεν επισκέπτονται τα ΑμεΑ τις Δημοτικές Βιβλιοθήκες. Το μεγαλύτερο ποσοστό πιστεύει πως το ποσοστό επισκεψιμότητας είναι πολύ χαμηλό (53%). Στη συνέχεια, ένα μικρό ποσοστό απάντησε ότι ευθύνονται οικονομικοί λόγοι (χαμηλός προϋπολογισμός, δεν υπάρχουν πηγές χρηματοδότησης, κ.τ.λ.) (38%). Τέλος, κάποιοι απάντησαν άλλο (30%) και παρουσίασαν τη δική τους άποψη, όπως η νοοτροπία που υπάρχει στις μικρές κοινωνίες. Επίσης, ένας ερωτώμενος απαντά πως με έρευνα που έχει γίνει στο νησί που εργάζεται έχει αποδειχτεί πως δεν υπάρχουν ΑμεΑ (βλέπε Σχεδιάγραμμα 4.3.5.).



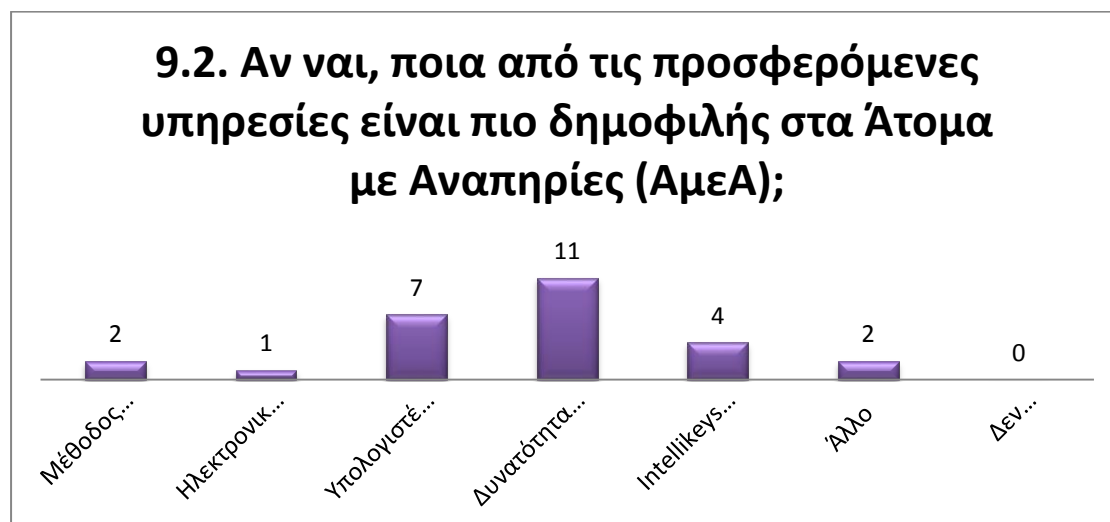
Σχεδιάγραμμα 4.3.6.: Κατοχή ή μη υπηρεσιών για ΑμεΑ

Στο σχεδιάγραμμα 4.3.6. οι βιβλιοθηκονόμοι απαντούν στο ερώτημα αν η βιβλιοθήκη στην οποία παρέχει υπηρεσίες για ΑμεΑ. Εκ του αποτελέσματος είναι ενθαρρυντικό το γεγονός ότι 62% των ερωτηθέντων απάντησαν θετικά. Μόνο 11% των βιβλιοθηκονόμων δεν εργάζονται σε βιβλιοθήκη που παρέχει υπηρεσίες σε ΑμεΑ, ενώ το 27% δεν απάντησαν καθόλου (βλέπε Σχεδιάγραμμα 4.3.6.).



Σχεδιάγραμμα 4.3.7.: Υπηρεσίες για την εξυπηρέτηση ΑμεΑ

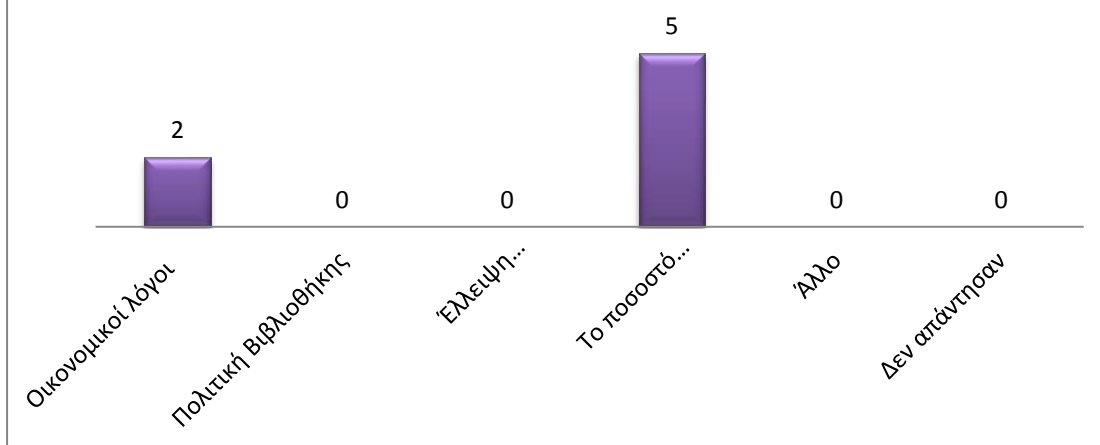
Στο σχεδιάγραμμα 4.3.7. παρουσιάζονται οι υπηρεσίες που παρέχουν οι Δημοτικές Βιβλιοθήκες στα ΑμεΑ. Στην κορυφή βρίσκονται οι υπολογιστές με δυνατότητα μεγέθυνσης κειμένου και εικόνας (85%). Στην συνέχεια είναι η μέθοδος Braille (81%) και το Intellikeys πληκτρολόγιο(81%). Τελευταίες ακολουθούν οι επιλογές δυνατότητα πρόσβασης στο κτίριο για άτομα με κινητικά προβλήματα (59%) και τα ηλεκτρονικά βιβλία (15%) (βλέπε Σχεδιάγραμμα 4.3.7.).



Σχεδιάγραμμα 4.3.8.: Δημοφιλέστερη υπηρεσία για εξυπηρέτηση ΑμεΑ

Στο σχεδιάγραμμα 4.3.8. οι εργαζόμενοι των Βιβλιοθηκών αναφέρουν ποια από τις υπηρεσίες που παρέχουν στη Βιβλιοθήκη που εργάζονται χρησιμοποιείται περισσότερο. Πρώτη σε επιλογή είναι η δυνατότητα πρόσβασης στο κτίριο για άτομα με κινητικά προβλήματα (41%). Ακολουθούν οι υπολογιστές με δυνατότητα μεγέθυνσης κειμένου και εικόνας (26%). Τέλος, είναι το πληκτρολόγιο Intellikeys (15%), η μέθοδος Braille (7%) και τα ηλεκτρονικά βιβλία (45%) (βλέπε Σχεδιάγραμμα 4.3.8.).

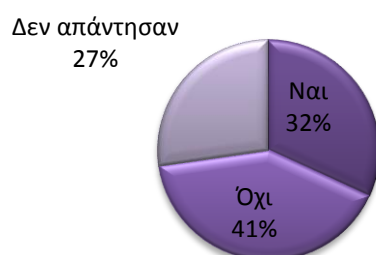
9.3. Αν όχι, για ποιο λόγο δεν παρέχει υπηρεσίες σε Άτομα με Αναπηρίες



Σχεδιάγραμμα 4.3.9.: Αίτια μη παροχής υπηρεσιών για ΑμεΑ

Στο σχεδιάγραμμα 4.3.9. οι Βιβλιοθηκονόμοι δηλώνουν το λόγο για τον οποίο δεν εξυπηρετούν ΑμεΑ. Το μεγαλύτερο ποσοστό αυτών απάντησαν πως η επισκεψιμότητα των ΑμεΑ στη βιβλιοθήκη που εργάζονται είναι μικρή (100%) και λιγότεροι βιβλιοθηκονόμοι δήλωσαν πως δεν εξυπηρετούν χρήστες με Αναπηρίες για οικονομικούς λόγους (χαμηλός προϋπολογισμός, δεν υπάρχουν πηγές χρηματοδότησης, κ.τ.λ.) (40%) (βλέπε Σχεδιάγραμμα 4.3.9.).

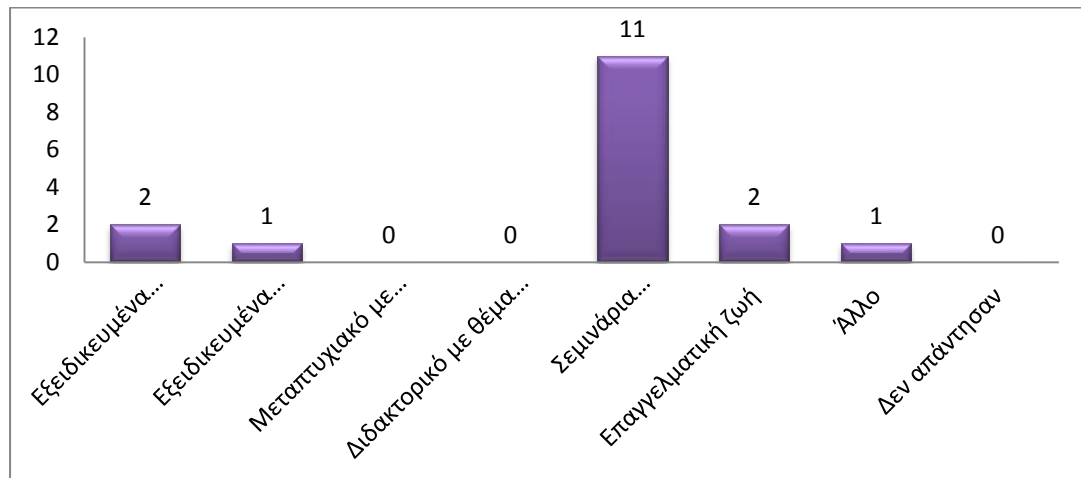
10. Έχετε λάβει εκπαίδευση για την εξυπηρέτηση Ατόμων με Αναπηρίες (ΑμεΑ) στη μέχρι τώρα επαγγελματική σας πορεία;



Σχεδιάγραμμα 4.3.10: Εκπαιδευμένοι ή μη οι Βιβλιοθηκονόμοι για την εξυπηρέτηση ΑμεΑ

Στο δέκατο διάγραμμα φαίνεται αν οι βιβλιοθηκονόμοι έχουν λάβει εκπαίδευση για τον τρόπο εξυπηρέτησης των ΑμεΑ. Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος 41% απάντησε αρνητικά στην ερώτηση, ενώ το 32% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως

έχουν εκπαιδευτεί για την εξυπηρέτηση χρηστών ΑμεΑ. Το 27% δεν απάντησε (βλέπε Σχεδιάγραμμα 4.3.10.).



Σχεδιάγραμμα 4.3.11 Τρόπος εκπαίδευσης Βιβλιοθηκονόμων για την εξυπηρέτηση ΑμεΑ

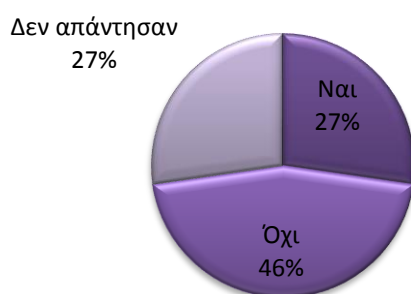
Στην ερώτηση αυτή οι ερωτώμενοι καλούνται να απαντήσουν με ποιο τρόπο έχουν λάβει κάποια εκπαίδευση όσον αφορά την εκπαίδευση των ΑμεΑ. Το μεγαλύτερο ποσοστό απάντησε πως έχει παρακολουθήσει σεμινάρια επιμόρφωσης (78%). Στη συνέχεια ακολουθούν τα εξειδικευμένα μαθήματα σε προπτυχιακό επίπεδο (14%) και η επαγγελματική ζωή (14%). Τέλος, είναι τα εξειδικευμένα μαθήματα μεταπτυχιακού επιπέδου (7%) και η επιλογή άλλο (7%), όπου οι ερωτώμενοι αναφέρουν πως δεν έγινε κάποιο σεμινάριο ή κάτι άλλο σχετικό (βλέπε Σχεδιάγραμμα 4.3.11.).



Σχεδιάγραμμα 4.3.12. Αίτια μη εκπαίδευσης Βιβλιοθηκονόμων

Στο σχεδιάγραμμα 4.3.12 παρουσιάζονται οι λόγοι για τους οποίους οι βιβλιοθηκονόμοι δεν έχουν εκπαιδευτεί για την εξυπηρέτηση χρηστών με Αναπηρίες. Το μεγαλύτερο ποσοστό δηλώνει πως λίγοι χρήστες με αναπηρίες επισκέπτονται τη βιβλιοθήκη στην οποία εργάζονται (56%). Μικρότερο ποσοστό δηλώνει είτε ότι για οικονομικούς λόγους (34%) είτε λόγω έλλειψης ενδιαφέροντος (11%) δεν έχουν λάβει την απαραίτητη εκπαίδευση. Στη συνέχεια, κάποιοι παρουσίασαν την άποψη τους (18%), ότι δεν έχουν παρακολουθήσει κάποιο σχετικό σεμινάριο. Τέλος, το μικρότερο ποσοστό (6%) δηλώνει πως είναι πολιτική της βιβλιοθήκης να μην εκπαιδεύονται για την εξυπηρέτηση χρηστών ΑμεΑ (βλέπε Σχεδιάγραμμα 4.3.12.).

11. Έχετε λάβει εκπαίδευση για την εξυπηρέτηση Ατόμων με Αναπηρίες (ΑμεΑ) στη Βιβλιοθήκη που εργάζεστε τώρα;



Σχεδιάγραμμα 4.3.13. Εκπαίδευση Βιβλιοθηκονόμων για εξυπηρέτηση ΑμεΑ στην Βιβλιοθήκη που εργάζονται

Στο σχεδιάγραμμα 4.3.13. οι ερωτώμενοι βιβλιοθηκονόμοι δηλώνουν αν έχουν λάβει εκπαίδευση για την εξυπηρέτηση Ατόμων με Αναπηρίες στην βιβλιοθήκη που εργάζονται τώρα. Το μεγαλύτερο ποσοστό 46% απάντησε πως δεν έχει λάβει κάποια εκπαίδευση για την εξυπηρέτηση των ΑμεΑ. 27% των ερωτηθέντων απάντησε πως έχει εκπαιδευτεί, ενώ το 27% δεν απάντησε καθόλου (βλέπε Σχεδιάγραμμα 4.3.13.).



Σχεδιάγραμμα 4.3.14. Τρόπος εκπαίδευσης Βιβλιοθηκονόμων για την εξυπηρέτηση ΑμεΑ από την Βιβλιοθήκη που εργάζονται

Στο σχεδιάγραμμα 4.3.14. όσοι δήλωσαν πως έχουν λάβει εκπαίδευση για την εξυπηρέτηση ΑμεΑ στην βιβλιοθήκη που εργάζονται τώρα καλούνται να δηλώσουν τον τρόπο με τον οποίο αυτό έγινε. Το μεγαλύτερο ποσοστό δηλώνει πως έχει παρακολουθήσει Σεμινάρια Επιμόρφωσης (58%), ενώ ένα μικρότερο ποσοστό δηλώνει πως έχει εκπαιδευτεί μέσω της Επαγγελματικής ζωής (33%). Ακολουθούν τα εξειδικευμένα μαθήματα προπτυχιακού (17%) και μεταπτυχιακού επιπέδου (8%) (βλέπε Σχεδιάγραμμα 4.3.14.).



Σχεδιάγραμμα 4.3.15.: Αίτια μη εκπαίδευσης Βιβλιοθηκονόμων για την εξυπηρέτηση ΑμεΑ μέσα από την Βιβλιοθήκη που εργάζονται

Τέλος, στο σχεδιάγραμμα 4.3.15. οι βιβλιοθηκονόμοι καλούνται να δηλώσουν το λόγο για τον οποίο δεν έχουν λάβει εκπαίδευση για την εξυπηρέτηση Ατόμων με Αναπηρίες στην βιβλιοθήκη που εργάζονται τώρα. Οι περισσότεροι απαντούν πως το ποσοστό επισκεψιμότητας είναι πολύ χαμηλό, ενώ λιγότεροι δηλώνουν πως δεν έχουν εκπαιδευτεί για οικονομικούς λόγους. Κάποιοι απάντησαν πως υπάρχει έλλειψη ενδιαφέροντος από τη διοίκηση της ίδιας της Βιβλιοθήκης. Τέλος, οι λιγότεροι απάντησαν πως είναι πολιτική της Βιβλιοθήκης να μην λάβουν εκπαίδευση για την εξυπηρέτηση ΑμεΑ. Στην επιλογή άλλο πολλοί αναφέρουν πως υπήρχε άγνοια από τη Βιβλιοθήκη που εργάζονται και δεν είχαν ενημερωθεί (βλέπε Σχεδιάγραμμα 4.3.15.).

4.4. Ερωτήσεις ανοικτού τύπου

Στην ερώτηση 12 «Πιστεύετε πως είσαστε κατάλληλα εκπαιδευμένος- η για την εξυπηρέτηση Ατόμων με Αναπηρίες (ΑμεΑ);» η πλειοψηφία των ερωτηθέντων απάντησε με ένα κατηγορηματικό «όχι». Μόνο 2 ερωτηθέντες απάντησαν ότι η εκπαίδευση τους βρίσκεται σε ένα ικανοποιητικό επίπεδο.

Στην ερώτηση 13 οι ερωτώμενοι κλήθηκαν να απαντήσουν: «Παρακαλώ σημειώστε τι ακριβώς θεωρείται πως θα πρέπει να αλλάξει, αν πρέπει να αλλάξει κάτι, στη Βιβλιοθήκη όπου εργάζεστε προκειμένου να βελτιωθεί η εξυπηρέτηση των Ατόμων με Αναπηρίες (ΑμεΑ)». Οι περισσότεροι υποστηρίζουν πως θα πρέπει να γίνουν κάποια σεμινάρια στο πλαίσιο ενημέρωσης των εργαζομένων των Βιβλιοθηκών για την εκπαίδευση των ΑμεΑ. Επίσης, κάποιοι υποστηρίζουν πως χρειάζεται να αλλάξουν κτίριο για την καλύτερη πρόσβαση των ΑμεΑ. Τέλος, ένα μικρό ποσοστό πιστεύει πως πρέπει να υπάρχει εξειδικευμένο προσωπικό στις Βιβλιοθήκες για να εξυπηρετεί μόνο τα ΑμεΑ.

4.5. Συμπεράσματα

Είναι εμφανές, πως το ποσοστό των απαντήσεων που δόθηκαν είναι αρκετά ικανοποιητικό. Επίσης, παρουσιάζεται μια ξεκάθαρη εικόνα της πραγματικότητας που επικρατεί στις Βιβλιοθήκες όσον αφορά την εξυπηρέτηση των ΑμεΑ από το προσωπικό των Βιβλιοθηκών. Παραπάνω παρουσιάστηκαν και αναλύθηκαν οι απαντήσεις που δόθηκαν και στη συνέχεια παρουσιάζονται όλα τα συμπεράσματα της έρευνας.

5. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ – ΕΠΙΛΟΓΟΣ

5.1. Εισαγωγή

Σε αυτό το κεφάλαιο παρουσιάζονται όλα τα συμπεράσματα που έχουν προκύψει από την παραπάνω έρευνα. Στη συνέχεια γίνεται και μια σύγκριση των δεδομένων που προέκυψαν από την έρευνα με τα αποτελέσματα άλλων ερευνών. Στο τέλος παρουσιάζονται κάποιες προτάσεις για την καλύτερη εξυπηρέτηση των ΑμεΑ στο μέλλον.

5.2. Συμπεράσματα ερωτηματολογίου

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, είναι εμφανές πως η πλειοψηφία των βιβλιοθηκονόμων που εργάζονται στις Δημόσιες Βιβλιοθήκες είναι γυναίκες ηλικίας άνω των 50 ετών με πτυχίο Βιβλιοθηκονομίας. Στις Δημοτικές Βιβλιοθήκες, η πλειοψηφία είναι πάλι γυναίκες με πτυχίο Βιβλιοθηκονομίας, αλλά ηλικίας 46-50 χρόνων (Βασιλακάκη, Βαϊτσης και Κοζάνη, 2013), ενώ στις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες ηλικίας 40-45 χρόνων (Χαρούλη, 2012).

Το μεγαλύτερο ποσοστό των βιβλιοθηκονόμων στις Δημόσιες εργάζονται πάνω από 15 χρόνια σαν βιβλιοθηκονόμοι και πάνω από 15 χρόνια στην ίδια Βιβλιοθήκη, κάτι που συναντάμε και στις Δημοτικές (Βασιλακάκη, Βαϊτσης και Κοζάνη, 2013). Αντίθετα, στις Ακαδημαϊκές εργάζονται πάνω από 10 χρόνια στην ίδια Βιβλιοθήκη (Χαρούλη, 2012). Από αυτά τα ποσοστά είναι εμφανές πως οι Βιβλιοθήκες της Ελλάδας γενικά απαρτίζονται από μεγαλύτερης ηλικίας βιβλιοθηκονόμους που γνωρίζουν καλύτερα τα προβλήματα της Βιβλιοθήκης και η άποψή τους έχει μια βαρύτητα.

Η πλειοψηφία των βιβλιοθηκονόμων εργάζεται σε περισσότερα από ένα πόστα μέσα στη Βιβλιοθήκη και αυτό ισχύει και στις τρεις έρευνες που έχουν γίνει (Χαρούλη, 2012; Βασιλακάκη, Βαϊτσης και Κοζάνη, 2013). Από αυτό το γεγονός γίνεται κατανοητό πως το προσωπικό των Βιβλιοθηκών δεν είναι εξειδικευμένο σε κάποια συγκεκριμένη εργασία αλλά εργάζεται κάθε φορά σε όποιο πόστο είναι απαραίτητος.

Στις Δημόσιες Βιβλιοθήκες συναντάται ένα αξιοσημείωτο ποσοστό επισκέψεων από ΑμεΑ (43%) κάτι που εμφανίζεται, επίσης, και στις Δημοτικές Βιβλιοθήκες (46%) (Βασιλακάκη, Βαϊτσης και Κοζάνη, 2013). Σύμφωνα με την Χαρούλη (2012) «το 69% των Βιβλιοθηκονόμων δεν γνωρίζει ούτε κατά προσέγγιση το

ποσοστό επισκεψιμότητας των ΑμεΑ». Στις Δημόσιες και Δημοτικές Βιβλιοθήκες το ποσοστό των ΑμεΑ που τις επισκέπτονται υπολογίζεται περίπου 10 άτομα και αυτό μια φορά τον μήνα, ένα αρκετά αποθαρρυντικό ποσοστό.

Οι Δημόσιες Βιβλιοθήκες παρέχουν μια ποικιλία εξειδικευμένων υπηρεσιών για ΑμεΑ, αρκετά μεγαλύτερο από τις υπόλοιπες Βιβλιοθήκες, όπως δυνατότητα μεγέθυνσης κειμένου-εικόνας, η μέθοδος Braille, πληκτρολόγιο Intellikeys, δυνατότητα πρόσβασης στο κτίριο κ.α.. Δημοφιλέστερη υπηρεσία εξυπηρέτησης ΑμεΑ τόσο στις Δημόσιες, όσο και στις Δημοτικές είναι η δυνατότητα πρόσβασης στο ίδιο το κτίριο της Βιβλιοθήκης. Το ποσοστό επισκεψιμότητας αποτελεί σε κάθε περίπτωση την αιτία μη παροχής εξειδικευμένων υπηρεσιών στις Βιβλιοθήκες.

Στην ερώτηση αν έχουν λάβει εκπαίδευση για την εξυπηρέτηση ΑμεΑ, η πλειοψηφία απάντησε πως δεν έχει λάβει με ποσοστό 41% και στις Δημοτικές Βιβλιοθήκες μόλις το 9% απάντησε θετικά (Βασιλακάκη, Βαΐτσης και Κοζάνη, 2013). Επίσης, στις Ακαδημαϊκές, το 68% δεν έχει λάβει εκπαίδευση (Χαρούλη, 2012). Είναι δυσάρεστο να παρουσιάζονται τέτοια ποσοστά στη σύγχρονη πραγματικότητα που η εκπαίδευση αποτελεί σημαντικό εφόδιο για την επαγγελματική ζωή. Η πλειοψηφία όσων έχουν εκπαιδευτεί έχει είτε μέσα από σεμινάρια επιμόρφωσης, είτε μέσα από την επαγγελματική τους ζωή. Στην ερώτηση για ποιο λόγο δεν έχουν λάβει εκπαίδευση υποστηρίζουν πως το μειωμένο ποσοστό επισκεψιμότητας ΑμεΑ είναι ο λόγος.

Η πλειοψηφία των εργαζομένων των Δημόσιων, όπως προκύπτει από την παρούσα έρευνα, αλλά και των Δημοτικών Βιβλιοθηκών δεν έχουν λάβει κάποια εκπαίδευση μέσα από τη Βιβλιοθήκη που εργάζονται και η κύρια αιτία είναι το μικρό ποσοστό επισκεψιμότητας στις Βιβλιοθήκες και ένα μικρό ποσοστό υποστηρίζει για οικονομικούς λόγους (Βασιλακάκη, Βαΐτσης και Κοζάνη, 2013).

Στις ερωτήσεις ανοικτού τύπου οι βιβλιοθηκονόμοι υποστήριξαν πως δεν κατάλληλα εκπαιδευμένοι ώστε να εξυπηρετούν ΑμεΑ. Από την 12^η ερώτηση είναι εμφανές πως στο μέλλον πρέπει να γίνουν Επιμορφωτικά Σεμινάρια για το προσωπικό όλων των Δημόσιων Βιβλιοθηκών. Επίσης, αναφέρουν πως πρέπει να γίνουν προσπάθειες από τους ιθύνοντες των Βιβλιοθηκών για την οργάνωση προγραμμάτων εκπαίδευσης του προσωπικού και την διαμόρφωση των Βιβλιοθηκών για την καλύτερη πρόσβαση των ΑμεΑ. Τέλος, είναι εξίσου σημαντικό να εγκριθεί κάποιο κονδύλι από τη διοίκηση της εκάστοτε Βιβλιοθήκης για να γίνει μια αξιοσημείωτη προσπάθεια.

5.3. Επίλογος

Μέσα από την πτυχιακή αυτή η εργασία μελετήθηκε η ανάγκη των ΑμεΑ για πρόσβαση στη γνώση και τις Βιβλιοθήκες. Συνεπώς, καθίσταται αναγκαία εκπαίδευση του προσωπικού των Δημόσιων Βιβλιοθηκών για την καλύτερη αντιμετώπιση των ΑμεΑ. Κύριος σκοπός της εργασίας αυτής είναι να αφυπνίσει και να δημιουργήσει προβληματισμούς στη βιβλιοθηκονομική πραγματικότητα.

Τέλος, για να γίνει αυτό πρέπει πρώτα από όλα να γίνει ενημέρωση των χρηστών των Βιβλιοθηκών για την παροχή υπηρεσιών για χρήστες ΑμεΑ και ποιες υπηρεσίες είναι αυτές. Ακόμη, είναι απαραίτητη η περαιτέρω εκπαίδευση του προσωπικού για τη γνώση και χρήση των υποστηρικτικών υπηρεσιών για ΑμεΑ. Εξίσου σημαντικό είναι η προσέλευση ΑμεΑ στις Βιβλιοθήκες μέσω της ενημέρωσης σχετικά με τα δικαιώματά τους με την οργάνωση εκδηλώσεων που θα μιλούν ειδικοί για το θέμα.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ:

- American Library Association (2009). [online] Διαθέσιμο: <http://www.ala.org/advocacy/intfreedom/librarybill/interpretations/servicespeople disabilities> [Ημ. Πρόσβασης: 13/11/2012]
- Atkinson, M. & Dhiensa, J. (2007). *Improving Library Services to People with Print Disabilities – The Role of Technology in Public Libraries*. [online] Διαθέσιμο: <https://dspace.lboro.ac.uk/dspace-jspui/handle/2134/4476> [Ημ. Πρόσβασης: 13/11/2012]
- Charles, S. & Foster, M. (1998). *Supporting library users with disabilities: a guide for a front-line staff*. Dundee University Library. [online] Διαθέσιμο: <http://its-ewds1.ds.strath.ac.uk/Portals/14/wg/sng/documents/DisabilityBooklet1.5version2 no%20pics.pdf> [Ημ. Πρόσβασης: 13/11/2012]
- Denver Public Library (2012). *Services for person with disabilities*. [online] Διαθέσιμο: <http://denverlibrary.org/content/services-persons-disabilities> [Ημ. Πρόσβασης: 06/12/2012]
- Disabled word towards tomorrow (2011). *Canadian Library Program Helps Persons with Print Disabilities Access Reading Material*. [online] Διαθέσιμο: <http://www.disabled-world.com/disability/publications/canadian-library.php> [Ημ. Πρόσβασης: 20/11/2012]
- Leong, I. C. B. & Higgins, S. E. (2002). *Public Library services for wheelchair-bound young people in Singapore*. [online] Διαθέσιμο: <http://libres.curtin.edu.au/libres12n1/ChewHiggins.htm> [Ημ. Πρόσβασης: 13/01/2013]
- Olsen, A. (2004). *The public library- how to include people with disabilities*. [online] Διαθέσιμο: <http://www.of.fylkesbibl.no/ostfyb/tb/eng/The%20public%20library.pdf> [Ημ. Πρόσβασης: 06/11/2012]
- Read, I. M. (2000). *Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο*. [online] Διαθέσιμο: <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//NONSGML+REPORT+A5-2000-0067+0+DOC+PDF+V0//EL> [Ημ. Πρόσβασης: 18/12/ 2012].

- Toronto Public Library (2010). *Services for people with disabilities*. [online]
 Διαθέσιμο: <http://www.torontopubliclibrary.ca/accessibility/> [Ημ. Πρόσβασης: 06/12/21012]
- UNESCO (1994). *Ορισμός της Δημόσιας ή Λαϊκής Βιβλιοθήκης με βάση τη Διακήρυξη της UNESCO*. [online]. Διαθέσιμο: <http://194.63.208.13:4612/%28F927A018FE53973676473F539186658014E39A27BAEE968F%29/ecPortal.asp?id=242&nt=18> [Ημ. Πρόσβασης: 05/10/2012]
- United nations human rights (1998). *Universal declaration of human rights*. [online]
 Διαθέσιμο: <http://www.ohchr.org/EN/UDHR/Pages/Language.aspx?LangID=grk> [Ημ. Πρόσβασης: 20/12/2012].
- Wikipedia (2013). *Δημόσια Βιβλιοθήκη* [online] Διαθέσιμο σε: http://el.wikipedia.org/wiki/%CE%94%CE%B7%CE%BC%CF%8C%CF%83%CE%B9%CE%B1_%CE%B2%CE%B9%CE%B2%CE%BB%CE%B9%CE%BF%CE%B8%CE%AE%CE%BA%CE%B7 [Ημ. Πρόσβασης: 21/03/2013].
- Wikipedia (2013). *Ευρωπαϊκός Κοινωνικός Χάρτης*. [online] Διαθέσιμο σε: http://el.wikipedia.org/wiki/%CE%95%CF%85%CF%81%CF%89%CF%80%CE%B1%CF%8A%CE%BA%CF%8C%CF%82_%CE%9A%CE%BF%CE%B9%CE%BD%CF%89%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CF%8C%CF%82_%CE%A7%CE%AC%CF%81%CF%84%CE%B7%CF%82 [Ημ. Πρόσβασης: 15/12/2012].
- Αναπηρία τώρα (2007). *Κεφάλαιο Πρώτο: 1.1 Οι Διεθνής Συμβάσεις, Διακηρύξεις και Κανονισμοί Προστασίας Σχετικά με την Αναπηρία* [online]
 Διαθέσιμο: <http://www.disabled.gr/lib/?p=13153> [Ημ. Πρόσβασης: 18/12/2012].
- Βασιλακάκη, Ε., Βαΐτσης, Ν. & Κοζάνη, Μ. (2013). *Η Επαγγελματική Επιμόρφωση των Βιβλιοθηκονόμων για την εξυπηρέτηση ΑμεΑ: μια συγκριτική μελέτη*. Αθήνα: ΤΕΙ Αθήνα, Τμήμα Βιβλιοθηκονομίας και Συστημάτων Πληροφόρησης.
- Κανελλοπούλου- Μπότη, Μ. (2006). *Η πρόσβαση στην πληροφορία για τα άτομα με αναπηρία*. Αναπηρία τώρα 54. [online]
 Διαθέσιμο: <http://www.disabled.gr/lib/?p=11563> [Ημ. Πρόσβασης: 20/12/2012].
- Καραμανλής, Κ. (1982). *Προεδρικό διάταγμα υπ' αριθ. 603/1982*. [online] Διαθέσιμο σε: <http://www.satea.gr/wp-content/uploads/2011/08/P.D.603-1982.pdf> [Ημ. Πρόσβασης: 15/12/2012]

- Κουλικούρδη, Α. (2004). *Ο Ρόλος των Βιβλιοθηκών στην Εκπαίδευση των ΑμεΑ: Ελληνική & Διεθνής Πραγματικότητα*. [online]. Διαθέσιμο: <http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/10479/1/%CE%9F%CE%A1%CF%8C%CE%BB%CE%BF%CF%82%CF%84%CF%89%CE%BD%CE%92%CE%B9%CE%B2%CE%BB%CE%B9%CE%BF%CE%B8%CE%B7%CE%BA%CF%8E%CE%BD%CF%83%CF%84%CE%B7%CE%BD%CE%95%CE%BA%CF%80%CE%B1%CE%AF%CE%B4%CE%B5%CF%85%CF%83%CE%B7%CF%84%CF%89%CE%BD%CE%91%CE%BC%CE%B5%CE%91.pdf> [Ημ. Πρόσβασης: 05/10/21012]
- Κουλικούρδη, Α. (2009). *Πληροφοριακή Συμπεριφορά των Ατόμων με Αναπηρία (ΑμεΑ) και οι Υποστηρικτικές Τεχνολογίες σε περιβάλλον Βιβλιοθηκών*. [online] Διαθέσιμο: <http://thesis.ekt.gr/thesisBookReader/id/17257#page/1/mode/2up> [Ημ. Πρόσβασης: 18/12/2012]
- Μαντέλης, Τ., Παπαδέλλης, Φ. & Κουρουμπλής, Τ. (2006). *Πρόταση νόμου για τα δικαιώματα πρόσβασης και την ίδρυση κέντρου εξίσωσης ευκαιριών για άτομα με ειδικές ανάγκες. Αναπηρία* τώρα 28. [online] Διαθέσιμο: <http://www.disabled.gr/lib/?p=7478> (Ημ. Πρόσβασης: 18/12/2012).
- Μενελάου, Μ. (2007). *Οδηγός εξυπηρέτησης Ατόμων με Αναπηρία (ΑμεΑ) και Ατόμων με Μειωμένη Κινητικότητα (ΑΜΚ)*. [online] Διαθέσιμο σε : http://www.visitcyprus.com/media/b2b_gr/Tourism_Services/Odigos_Exypiretisis_Atomon_Anapiria.pdf [Ημ. Πρόσβασης: 24/05/2013]
- Παπαδόπουλος, Δ. (2012). *Αντίστροφος ρατσισμός ο χαρακτηρισμός ΑμεΑ*. [online] Διαθέσιμο: <http://www.en-gr.com/index.php/el/anthropos/isotita/1063-disabled-reverse-racism> (Ημ. Πρόσβασης: 29/03/2013)
- Παρασκευόπουλος, Ι. (1993). *Μεθοδολογία επιστημονικής έρευνας*. Αθήνα: χ.ε.
- Περιφερειακό Κέντρο Πληροφόρησης των Ηνωμένων Εθνών (1966). *Διεθνές Σύμφωνο για τα οικονομικά, κοινωνικά και μορφωτικά δικαιώματα*. [online] Διαθέσιμο: http://www.unric.org/el/index.php?option=com_content&view=article&id=26231&Itemid=33 (Ημ. Πρόσβασης: 15/12/2012).
- Στεφανόπουλος, Κ. (1995). *Προεδρικό Διάταγμα Υπ' Αριθμ. 212 (ΦΕΚ 112/15.6.95 τ.Α.)*. [online] Διαθέσιμο: https://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:k7QY-QIy8HAJ:www.cogalmonteporo.net/r3l/database_r3l_laws_education_training/formazione_leggi_per_r3l/laws_Greek_Cyprus/112_95.doc+&hl=el&gl=gr&pid=bl

[&srcid=ADGEESjrnTJuOJ6UAgGIVonHuV8vGRX42bZKWj3o6gRHabfSJHuKMxTO3gOHFJCEXUzoOnwA9W22UCunP-iDidXwiWpUUgIh2B9dPAyfx2c1CXSZgbHYIwNerrzdYdmI1uqWtpYtpCpE&sig=AHIEtbQi4xKy1ngv2VnfDRAz98-Yd1kyjA&pli=1](http://www.dikaioma.org.gr/articleview2.php?id=290) [Ημ. Πρόσβασης: 20/12/2012].

Σύλλογος Γονέων και Φίλων Ατόμων με Αναπηρία "Δικαίωμα στη Ζωή". [online] Διαθέσιμο σε: <http://www.dikaioma.org.gr/articleview2.php?id=290> [Ημ. Πρόσβασης: 15/12/2012]

Φράγκος, Β. (2008). *Άτομα με ειδικές ανάγκες*. Αθήνα: Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών, Τμήμα Νομικής. [online] Διαθέσιμο σε: http://www.google.gr/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0C4QFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.greeklaws.com%2Fpubs%2Fuploads%2F2747.doc&ei=5AR0UpfFMqOv7AbK0IGIDw&usg=AFQjCNGWww0uWtBnFp2xGwbvvSSU23mC0w&sig2=iVUgO2w0oI7e_Udqs3c1g&bvm=bv.55819444.d.bGE [Ημ. Πρόσβασης: 17/12/2013]

Χαρούλη, Μ. (2012). *ΑμεΑ & Εκπαιδευτική κατάρτιση βιβλιοθηκονόμων*. Αθήνα: ΤΕΙ Αθήνας, Τμήμα Βιβλιοθηκονομίας & Συστημάτων Πληροφόρησης. Πτυχιακή.

Παράρτημα Α : Ερωτηματολόγιο ΑμεΑ

Το παρόν ερωτηματολόγιο δημιουργήθηκε στο πλαίσιο εκπόνησης της πτυχιακής εργασίας με τίτλο “Δημόσιες Βιβλιοθήκες & ΑμεΑ: εκπαιδευτική κατάρτιση βιβλιοθηκονόμων”. Στόχος του ερωτηματολογίου είναι η διερεύνηση της εκπαιδευτικής κατάρτισης των βιβλιοθηκονόμων, οι οποίοι εργάζονται στις ελληνικές Δημόσιες Βιβλιοθήκες για την εξυπηρέτηση των Ατόμων με Αναπηρίες (ΑμεΑ).

Το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο και όλες οι πληροφορίες που συλλέγονται θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για τις ανάγκες εκπόνησης της εν λόγω πτυχιακής εργασίας. Το ερωτηματολόγιο απαρτίζεται από ερωτήσεις κλειστού και ανοιχτού τύπου και απαιτούνται περίπου 5 με 10 λεπτά για τη συμπλήρωσή του.

Σας ευχαριστούμε εκ των προτέρων για την πολύτιμη βοήθεια και το χρόνο σας.

Ερωτηματολόγιο:

1. Φύλο:

- Γυναίκα
- Άνδρας

2. Ηλικία:

- 22-25
- 25-30
- 31-35
- 36-40
- 41-45
- 46-50
- 50+

3. Επίπεδο γνώσεων:

- Πτυχίο, παρακαλώ προσδιορίστε
- Μεταπτυχιακό, παρακαλώ προσδιορίστε
- Διδακτορικό, παρακαλώ προσδιορίστε

4. Νομός Βιβλιοθήκης:

- Ήπειρος
- Θεσσαλία
- Θράκη

- Κρήτη
 - Μακεδονία
 - Νησιά Αιγαίου
 - Νησιά Ιονίου
 - Πελοπόννησος
 - Στερεά Ελλάδα
5. Πόσα χρόνια εργάζεστε σαν επαγγελματίας Βιβλιοθηκονόμος;
- 1-3 χρόνια
 - 3-6 χρόνια
 - 6-9 χρόνια
 - 9-12 χρόνια
 - 12-15 χρόνια
 - 15+ χρόνια
6. Πόσα χρόνια εργάζεστε στη συγκεκριμένη Δημόσια Βιβλιοθήκη;
- 1-3 χρόνια
 - 3-6 χρόνια
 - 6-9 χρόνια
 - 9-12 χρόνια
 - 12-15 χρόνια
 - 15+ χρόνια
7. Ποια είναι η θέση εργασίας σας στη συγκεκριμένη Βιβλιοθήκη;
- Καταλογογράφηση
 - Ταξινόμηση
 - Εξυπηρέτηση
 - Εξυπηρέτηση (ΑμεΑ)
 - Δανεισμός - Επιστροφές
 - Τμήμα Διοικητικών Υπηρεσιών
 - Κυλιόμενη απασχόληση (Rotation)
 - Άλλο
8. Επισκέπτονται Άτομα με Αναπηρίες (ΑμεΑ) τη Βιβλιοθήκη σας;
- Ναι
 - Όχι

- 8.1. Αν ναι, πόσο συχνά Άτομα με Αναπηρίες (ΑμεΑ) επισκέπτονται τη Βιβλιοθήκη σας;
- Καμία – 2 φορές την εβδομάδα
 - 3-5 φορές την εβδομάδα
 - Καθημερινά
 - Μια φορά στις 10 μέρες
 - Μια φορά τον μήνα
 - Άλλο
- 8.2. Αν ναι, πόσα Άτομα με Αναπηρίες (ΑμεΑ) κατά προσέγγιση επισκέπτονται τη Βιβλιοθήκη σας;
- 1-10
 - 10-30
 - 30-50
 - 50+
 - Άλλο
- 8.3. Αν ναι, τι τύπους αναπηρίας παρουσιάζουν τα Άτομα με Αναπηρίες (ΑμεΑ) που επισκέπτονται τη Βιβλιοθήκη σας;
- Προβλήματα όρασης (μερική ή ολική τύφλωση)
 - Κινητικά προβλήματα
 - Μαθησιακές δυσκολίες
 - Προβλήματα ακοής (μερική ή ολική κώφωση)
 - Άλλο
- 8.4. Αν όχι, για ποιο λόγο πιστεύετε ότι δεν επισκέπτονται;
- Οικονομικοί λόγοι (χαμηλός προϋπολογισμός, δεν υπάρχουν πηγές χρηματοδότησης, κ.τ.λ.)
 - Πολιτική Βιβλιοθήκης
 - Το ποσοστό επισκεψιμότητας είναι πολύ χαμηλό
 - Άλλο
9. Η Βιβλιοθήκη σας παρέχει παρέχει υπηρεσίες για Άτομα με Αναπηρίες (ΑμεΑ);
- Ναι
 - Όχι
- 9.1. Αν ναι, ποιες από τις παρακάτω υπηρεσίες παρέχει;
- Μέθοδος Braille

- Ηλεκτρονικά βιβλία
- Υπολογιστές με δυνατότητα μεγέθυνσης κειμένου και εικόνας
- Δυνατότητα πρόσβασης στο κτίριο για άτομα με κινητικά προβλήματα
- Intellikeys πληκτρολόγιο: χρήσιμο σε άτομα που έχουν κάποια σωματική αναπηρία και δεν μπορούν να χρησιμοποιήσουν ένα τυπικό πληκτρολόγιο
- Άλλο

9.2. Αν ναι, ποια από τις προσφερόμενες υπηρεσίες είναι πιο δημοφιλής στα Άτομα με Αναπηρίες (ΑμεΑ);

- Μέθοδος Braille
- Ηλεκτρονικά βιβλία
- Υπολογιστές με δυνατότητα μεγέθυνσης κειμένου και εικόνας
- Δυνατότητα πρόσβασης στο κτίριο για άτομα με κινητικά προβλήματα
- Intellikeys πληκτρολόγιο: χρήσιμο σε άτομα που έχουν κάποια σωματική αναπηρία και δεν μπορούν να χρησιμοποιήσουν ένα τυπικό πληκτρολόγιο
- Άλλο

9.3. Αν όχι, για ποιο λόγο δεν παρέχει υπηρεσίες σε Άτομα με Αναπηρίες (ΑμεΑ);

- Οικονομικοί λόγοι (χαμηλός προϋπολογισμός, δεν υπάρχουν πηγές χρηματοδότησης, κ.τ.λ.)
- Πολιτική Βιβλιοθήκης
- Έλλειψη ενδιαφέροντος από τη διοίκηση της Βιβλιοθήκης
- Το ποσοστό επισκεψιμότητας είναι πολύ χαμηλό
- Άλλο

10. Έχετε λάβει εκπαίδευση για την εξυπηρέτηση Ατόμων με Αναπηρίες (ΑμεΑ) στη μέχρι τώρα επαγγελματική σας πορεία;

- Ναι
- Όχι

10.1. Αν ναι, με ποιον τρόπο;

- Εξειδικευμένα μαθήματα σε προπτυχιακό επίπεδο
- Εξειδικευμένα μαθήματα σε μεταπτυχιακό επίπεδο
- Μεταπτυχιακό με θέμα ΑμεΑ

- Διδακτορικό με θέμα ΑμεΑ
 - Σεμινάρια Επιμόρφωσης
 - Επαγγελματική ζωή
 - Άλλο
- 10.2. Αν όχι, για ποιο λόγο δεν έχετε λάβει εκπαίδευση;
- Οικονομικοί λόγοι (χαμηλός προϋπολογισμός, δεν υπάρχουν πηγές χρηματοδότησης, κ.τ.λ.)
 - Πολιτική Βιβλιοθήκης
 - Έλλειψη ενδιαφέροντος από τη διοίκηση της Βιβλιοθήκης
 - Το ποσοστό επισκεψιμότητας είναι πολύ χαμηλό
 - Άλλο
11. Έχετε λάβει εκπαίδευση για την εξυπηρέτηση Ατόμων με Αναπηρίες (ΑμεΑ) στη Βιβλιοθήκη που εργάζεστε τώρα;
- Ναι
 - Όχι
- 11.1. Αν ναι, με ποιον τρόπο;
- Εξειδικευμένα μαθήματα σε προπτυχιακό επίπεδο
 - Εξειδικευμένα μαθήματα σε μεταπτυχιακό επίπεδο
 - Μεταπτυχιακό με θέμα ΑμεΑ
 - Διδακτορικό με θέμα ΑμεΑ
 - Σεμινάρια Επιμόρφωσης
 - Επαγγελματική ζωή
 - Άλλο
- 11.2. Αν όχι, για ποιο λόγο δεν έχετε λάβει εκπαίδευση;
- Οικονομικοί λόγοι (χαμηλός προϋπολογισμός, δεν υπάρχουν πηγές χρηματοδότησης, κ.τ.λ.)
 - Πολιτική Βιβλιοθήκης
 - Έλλειψη ενδιαφέροντος από τη διοίκηση της Βιβλιοθήκης
 - Το ποσοστό επισκεψιμότητας είναι πολύ χαμηλό
 - Άλλο
12. Πιστεύετε πως είσαστε κατάλληλα εκπαιδευμένος-η για την εξυπηρέτηση Ατόμων με Αναπηρίες (ΑμεΑ);

13. Παρακαλώ σημειώστε τι ακριβώς θεωρείται πως θα πρέπει να αλλάξει , αν πρέπει να αλλάξει κάτι, στη Βιβλιοθήκη όπου εργάζεστε προκειμένου να βελτιωθεί η εξυπηρέτηση των Ατόμων με Αναπηρίες (ΑμεΑ).

**Οι απαντήσεις σας καταχωρήθηκαν με επιτυχία
Σας ευχαριστούμε θερμά για το χρόνο που αφιερώσατε για τη συμπλήρωση του
συγκεκριμένου ερωτηματολογίου.**

Φοιτήτρια: Κοζάνη Μαρία
Τμήμα Βιβλιοθηκονομίας & Συστημάτων Πληροφόρησης
ΤΕΙ Αθήνας
maria.kozani1@gmail.com

Επιβλέπουσα καθηγήτρια: Βασιλακάκη Ευγενία
Επιστημονικός & Εργαστηριακός Συνεργάτης
Τμήμα Βιβλιοθηκονομίας & Συστημάτων Πληροφόρησης
ΤΕΙ Αθήνας
evevasilak@gmail.com

Παράρτημα Β' Συνοδευτικό κείμενο ηλεκτρονικού ταχυδρομείου

Θέμα: Online Ερωτηματολόγιο «**Δημόσιες Βιβλιοθήκες & ΑμεΑ: εκπαιδευτική κατάρτιση βιβλιοθηκονόμων**»

Αγαπητοί Βιβλιοθηκονόμοι

Σας αποστέλλεται ένα online ερωτηματολόγιο με τίτλο « **Δημόσιες Βιβλιοθήκες & ΑμεΑ: εκπαιδευτική κατάρτιση βιβλιοθηκονόμων**». Στόχος του ερωτηματολογίου είναι η διερεύνηση της εκπαιδευτικής κατάρτισης των βιβλιοθηκονόμων οι οποίοι εργάζονται στις ελληνικές δημόσιες βιβλιοθήκες για την εξυπηρέτηση ΑμεΑ.

Η συμμετοχή σας στη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου, το οποίο είναι αναρτημένο στην ηλεκτρονική διεύθυνση:

<http://ithaki.lb.teiath.gr/onlineSurvey/index.php?sid=21643&newtest=Y&lang=el>

κρίνεται σημαντική και πολύτιμη. Το ερωτηματολόγιο απαρτίζεται από ερωτήσεις κλειστού και ανοιχτού τύπου, απαιτούνται περίπου 5 με 10 λεπτά για τη συμπλήρωσή του, ενώ θα παραμείνει ενεργό έως 10 Μαρτίου 2013.

Το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο και όλες οι πληροφορίες που συλλέγονται θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για τις ανάγκες εκπόνησης της εν λόγω πτυχιακής εργασίας.

Σας ευχαριστούμε εκ των προτέρων για το χρόνο σας.

Με εκτίμηση,

Κοζάνη Μαρία

Τμήμα Βιβλιοθηκονομίας & Συστημάτων Πληροφόρησης

ΤΕΙ Αθηνών

email: maria.kozani1@gmail.com

Δρ. Βασιλακάκη Ευγενία

Επιβλέπουσα καθηγήτρια

Επιστημονικός & Εργαστηριακός Συνεργάτης

Τμήμα Βιβλιοθηκονομίας & Συστημάτων Πληροφόρησης

ΤΕΙ Αθηνών

email: EveVasilak@gmail.com