



## Ικανοποίηση πληροφοριακών αναγκών των ΦμεΑ από την Ακαδημαϊκή Βιβλιοθήκη του ΤΕΙ Αθήνας

Γουραλέ Μαγδαλινή & Βασιλακάκη Ευγενία

Τμήμα Βιβλιοθηκονομίας & Συστημάτων Πληροφόρησης,  
Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Αθήνας  
Emails: [gourale@gmail.com](mailto:gourale@gmail.com), [evasilak@teiath.gr](mailto:evasilak@teiath.gr)

### Περίληψη

Σκοπός της συγκεκριμένης έρευνας είναι η διερεύνηση των πληροφοριακών αναγκών των Ατόμων με Αναπηρία (ΑμεΑ). Ειδικότερα, στοχεύει στην καταγραφή των πληροφοριακών αναγκών των ΑμεΑ της Βιβλιοθήκης του ΤΕΙ Αθήνας, όπως και στην καταγραφή των τυχόν προβλημάτων πρόσβασης στην πληροφορία, τα οποία ενδεχομένως αντιμετωπίζουν τα ΑμεΑ. Σύμφωνα με τον Νόμο 2817/2000 (ΦΕΚ Α' 78, 2000), «άτομα με ειδικές εκπαιδευτικές ανάγκες θεωρούνται τα άτομα που έχουν δυσκολία μάθησης και προσαρμογής εξαιτίας σωματικών, διανοητικών, ψυχολογικών, συναισθηματικών και κοινωνικών ιδιαιτεροτήτων». Η διεθνής βιβλιογραφία αναφέρεται στην ύπαρξη της αναγκαίας υποδομής αλλά και στην επιμόρφωση των βιβλιοθηκονόμων αναφορικά με την εξυπηρέτηση ΑμεΑ (ALA, 2001· Bodaghi, Ngah & Noorhidawati, 2014· Irval & Nielsen, 2001· Irval & Nielsen, 2005). Όσον αφορά την Ελλάδα, τονίζεται η ανάγκη για καθολική πρόσβαση στις βιβλιοθήκες, ανεξαρτήτως αναπηρίας. Συγκεκριμένα, η Κουλικούρδη (2007) ασχολήθηκε με την καταγραφή του επιπέδου εκπαίδευσης των βιβλιοθηκονόμων, καθώς και της προσφοράς υπηρεσιών των ελληνικών βιβλιοθηκών για την εξυπηρέτηση των ΑμεΑ. Επιπροσθέτως, η Χαρούλη (2012), η Κοζάνη (2013) και οι Βαϊτσης, Κοζάνη και Βασιλακάκη (2013) επικεντρώθηκαν στη διερεύνηση της εκπαιδευτικής κατάρτισης των βιβλιοθηκονόμων στις ακαδημαϊκές, δημόσιες και δημοτικές βιβλιοθήκες της Ελλάδας αντίστοιχα. Δύο μέθοδοι υιοθετήθηκαν για την ικανοποίηση των στόχων της συγκεκριμένης έρευνας: α) η βιβλιογραφική επισκόπηση (literature review) για τον εντοπισμό και σχολιασμό της βιβλιογραφίας σε Ελλάδα και εξωτερικό σχετικά με τις πληροφοριακές ανάγκες των ΑμεΑ και β) το ερωτηματολόγιο (questionnaire) για την καταγραφή των πληροφοριακών αναγκών των ΑμεΑ της βιβλιοθήκης του ΤΕΙ Αθήνας, καθώς και των τυχόν προβλημάτων πρόσβασης στην πληροφορία, τα οποία αντιμετωπίζουν τα ΑμεΑ. Η συγκεκριμένη εργασία συμβάλλει στην καταγραφή και περιγραφή των πληροφοριακών αναγκών των ΑμεΑ των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών αλλά και στη συνειδητοποίηση της ανάγκης διαμόρφωσης ή επαναπροσδιορισμού των υπηρεσιών των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών για την εξυπηρέτηση ΑμεΑ.

© 2016 Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών

**Λέξεις-κλειδιά:** άτομα με αναπηρία (ΑμεΑ), φοιτητές με αναπηρία (ΦμεΑ), ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες, πληροφοριακές ανάγκες, ερωτηματολόγιο

doi:

### Abstract

The purpose of this paper is to investigate the information needs of People with Disabilities. Specifically, it aims not only at recording the information needs of disabled people in academic libraries, but also at recording the possible problems in accessing information that those individuals may face. Under the terms of the Law 2817/2000, "people with special educational needs are considered to be those who demonstrate difficulties in learning and adaptation due to physical, mental, psychological, emotional & social traits". In the relevant literature, an emphasis was placed on the existence of the

*fundamental infrastructure and the proper training of librarians, who must always be apt for any necessary improvement to allow libraries to be accessible for the disabled. In Greece, Koulikourdi (2007), dealt with the task of recording the services offered to people with disabilities. Additionally, Harouli (2012), Kozani (2013), Vaitzis, Kozani and Vassilakaki (2013) focused in investigating the educational training of librarians in academic, public and municipal libraries in Greece respectively. This paper adopts two methods to achieve its objectives: a) the literature review for the identification and commentary of the literature in Greece and abroad regarding the information needs of people with disabilities and b) Questionnaire to record the information needs of people with disabilities in academic libraries, but also at recording the possible problems in accessing information that these individuals may face. This particular work contributes to the recording of the information needs of people with disabilities in academic libraries. This will in turn inform the design of the services offered to disabled and this efficiently and effectively meet their information needs.*

© 2016 Hellenic Academic Libraries Link

**Keywords:** people with disabilities, academic libraries, information needs, questionnaire

## 1. Εισαγωγή

Η παρούσα έρευνα σκοπό έχει να διερευνήσει το κατά πόσο ικανοποιούνται οι πληροφοριακές ανάγκες των ΑμεΑ στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες. Συγκεκριμένα, στόχος της είναι να καταγράψει τις πληροφοριακές ανάγκες των ΑμεΑ στην ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη του ΤΕΙ Αθήνας, αλλά και να παρουσιάσει τυχόν δυσκολίες που αντιμετωπίζουν τα ΑμεΑ στην πρόσβαση στην πληροφορία. Σύμφωνα με την ελληνική νομοθεσία, και ειδικότερα με το άρθρο 1 του Νόμου 2817/2000 (ΦΕΚ Α' 78, 2000), «*άτομα με ειδικές εκπαιδευτικές ανάγκες θεωρούνται τα άτομα που έχουν σημαντική δυσκολία μάθησης και προσαρμογής εξαιτίας σωματικών, διανοητικών, ψυχολογικών, συναισθηματικών και κοινωνικών ιδιαιτεροτήτων*». Στα άτομα αυτά περιλαμβάνονται όσα (ΦΕΚ Α' 78, 2000): α) *έχουν νοητική ανεπάρκεια ή ανωριμότητα*, β) *έχουν ιδιαίτερα σοβαρά προβλήματα όρασης (τυφλοί, αμβλύωπες) ή ακοής (κωφοί, βαρήκοοι)*, γ) *έχουν σοβαρά νευρολογικά ή ορθοπαιδικά ελαττώματα ή προβλήματα υγείας*, δ) *έχουν προβλήματα λόγου και ομιλίας*, ε) *έχουν ειδικές δυσκολίες στη μάθηση, όπως δυσλεξία, δυσαριθμησία, δυσαναγνωσία*, στ) *έχουν σύνθετες γνωστικές, συναισθηματικές και κοινωνικές δυσκολίες και όσοι παρουσιάζουν αυτισμό και άλλες διαταραχές ανάπτυξης*.

Σε πολλές χώρες, η πρόσβαση στις βιβλιοθήκες για τα ΑμεΑ δεν είναι ακόμη εφικτή (Irval & Nielsen, 2005). Οι περισσότερες βιβλιοθήκες χρησιμοποιούν υπηρεσίες και υλικό οι οποίες καλύπτουν τις ανάγκες των χρηστών τους γενικότερα αλλά όχι αυτές των ΑμεΑ. Όσον αφορά τους Φοιτητές με Αναπηρία (ΦμεΑ), ενώ οι νόμοι και οι διατάξεις τούς εξασφαλίζουν το δικαίωμα της εκπαίδευσης και της πρόσβασης στην πληροφορία, αυτοί συνεχίζουν να θεωρούνται μειονότητα ανάμεσα στον γενικότερο πληθυσμό των φοιτητών (Κουλικούρδη, 2009). Συχνά, παρατηρείται το φαινόμενο οι βιβλιοθήκες να εστιάζουν ως επί το πλείστον σε άτομα με προβλήματα όρασης, κυρίως επειδή το διάβασμα ταυτίζεται με την αίσθηση της όρασης, παραμερίζοντας έτσι άτομα με τις λεγόμενες «αφανείς» αναπηρίες, όπως είναι η δυσλεξία, η κώφωση, το σύνδρομο Down (Κουλικούρδη, 2006). Αρκετές είναι οι βιβλιοθήκες εκείνες οι οποίες δεν γνωρίζουν τον ακριβή αριθμό των ΑμεΑ που τις επισκέπτονται και, ως εκ τούτου, αντιμετωπίζουν δυσκολίες στον σχεδιασμό υπηρεσιών (Χαρούλη, 2012). Η συγκεκριμένη έρευνα σκοπό έχει να διερευνήσει και να καταγράψει τις πληροφοριακές ανάγκες των ΑμεΑ αλλά και την ικανοποίησή τους, ανεξαρτήτως αναπηρίας, στη βιβλιοθήκη του ΤΕΙ Αθήνας.

Η εργασία αυτή συμβάλλει στην ανάδειξη της ανάγκης διαμόρφωσης ή/και προσαρμογής των υπηρεσιών των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών για την αποτελεσματική κάλυψη των πληροφοριακών αναγκών των ΦμεΑ. Μ' αυτόν τον τρόπο, ενισχύεται το καθολικό δικαίωμα της πρόσβασης στην πληροφορία, απαραίτητο χαρακτηριστικό μιας δημοκρατικής κοινωνίας. Το γεγονός αυτό, εξάλλου, θα μετατρέψει τη βιβλιοθήκη σε ένα φιλικό περιβάλλον για τα ΑμεΑ διευκολύνοντας την πρόσβασή τους και εξαλείφοντας τυχόν αισθήματα ντροπής και αμηχανίας.

Το παρόν άρθρο ακολουθεί την εξής δομή. Αρχικά, γίνεται αναφορά στη σχετική βιβλιογραφία σε Ελλάδα και εξωτερικό με έμφαση στην έλλειψη ερευνών που αφορούν τις πληροφοριακές ανάγκες των ΑμεΑ. Έπειτα, αναλύεται ο τρόπος ανάπτυξης του ερωτηματολογίου, η συλλογή και η ανάλυση των δεδομένων. Εν συνεχεία, παρατίθενται αναλυτικά τα αποτελέσματα της έρευνας σε μορφή γραφημάτων, και, τέλος, σχολιάζονται τα αποτελέσματα της έρευνας σε σχέση με αυτά που έχουν ανευρεθεί στη σχετική βιβλιογραφία, ενώ αναφέρονται και προτάσεις για μελλοντική έρευνα.

## 2. Βιβλιογραφική Επισκόπηση

### 2.1 Διεθνής Νομοθεσία

Η διεθνής νομοθεσία για τα δικαιώματα των ΑμεΑ είναι πλούσια. Στο πλαίσιο της συγκεκριμένης έρευνας παρουσιάζονται ορισμένες σημαντικές οδηγίες, νομοθετικές πράξεις κ.ά. Ειδικότερα, οι εξής:

- **Η νομοθετική πράξη ADA (Americans with Disabilities Act) του 1990** (ADA.gov, 2010) η οποία «απαγορεύει τις διακρίσεις και εξασφαλίζει ίσες ευκαιρίες για τα άτομα με αναπηρία στην απασχόληση, τις κρατικές υπηρεσίες και τις υπηρεσίες της τοπικής αυτοδιοίκησης, στις δημόσιες εγκαταστάσεις, τη μεταφορά και τις τηλεπικοινωνίες».
- **The section 508 of Rehabilitation Act του 1973 (Το άρθρο 508 του νόμου περί αποκατάστασης του 1973)** (section508.gov, 1998) θεσπίστηκε «για την εξάλειψη των εμποδίων στην τεχνολογία της πληροφορίας, το άνοιγμα νέων ευκαιριών στα άτομα με ειδικές ανάγκες και στην ενθάρρυνση της ανάπτυξης των τεχνολογιών αυτών που θα συμβάλουν στην επίτευξη των παραπάνω στόχων». Σύμφωνα με τον νόμο αυτόν, καταρρίπτονται τα εμπόδια, με αποτέλεσμα τα ΑμεΑ να έχουν πρόσβαση στην τεχνολογία και στην ηλεκτρονική πληροφορία.
- **Disability Discrimination Act of Australia 1992 (ο νόμος ενάντια στις διακρίσεις λόγω αναπηρίας)** (Australian Human Rights Commission, 1992) «προστατεύει τα άτομα σε ολόκληρη την Αυστραλία από την άδικη μεταχείριση σε πολλούς τομείς της δημόσιας ζωής. Ο νόμος καθιστά παράνομη τη διάκριση λόγω αναπηρίας και προωθεί τα ίσα δικαιώματα, ίσες ευκαιρίες και ισότιμη πρόσβαση για άτομα με ειδικές ανάγκες». Επιπλέον, όσον αφορά την εκπαίδευση, ο οδηγός (The guide) του DDA of Australia υποστηρίζει: Ένα άτομο με αναπηρία έχει το δικαίωμα να σπουδάσει σε οποιοδήποτε εκπαιδευτικό ίδρυμα με τον ίδιο τρόπο όπως και κάθε άλλος μαθητής σε όλα τα δημόσια και ιδιωτικά εκπαιδευτικά ιδρύματα, πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, και τα ιδρύματα τριτοβάθμιας, όπως ιδιωτικά κολλέγια και τα πανεπιστήμια.
- **Οδηγία 2007/65 Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου** (europa.eu, 2007) **Παράγραφος 64:** Το δικαίωμα προσώπων με αναπηρία και των ηλικιωμένων να συμμετέχουν και να εντάσσονται στην κοινωνική και πολιτιστική ζωή της κοινότητας είναι άρρηκτα συνδεδεμένο με την παροχή προσιτών υπηρεσιών οπτικοακουστικών μέσων. Τα μέσα επίτευξης της προσβασιμότητας θα πρέπει να περιλαμβάνουν, χωρίς να περιορίζονται σε αυτά, νοηματική γλώσσα, υποτιτλισμό, ακουστική περιγραφή και εύχρηστους καταλόγους επιλογών (μενού). Η οδηγία αυτή του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου αναφέρεται στην προσβασιμότητα των ΑμεΑ στα οπτικοακουστικά μέσα, καθώς και στον τρόπο με τον οποίο θα επιτευχθεί αυτή η πρόσβαση.

Όπως προκύπτει από τα παραπάνω, στο εξωτερικό υπάρχει πληθώρα νόμων και διατάξεων που προασπίζουν τα δικαιώματα των ΑμεΑ και βελτιώνουν την καθημερινότητά τους. Συγκεκριμένα, γίνεται φανερό ότι τα ΑμεΑ αποκτούν ίσα δικαιώματα στην εργασία, στον καθημερινό τρόπο ζωής, όπως είναι οι μεταφορές και οι τηλεπικοινωνίες, κ.ά. Πάνω από όλα, όμως, έχουν θεσπιστεί νομοθεσίες για την πρόληψη της διάκρισης των ΑμεΑ. Το σημαντικότερο όλων είναι ότι τους αναγνωρίζεται το δικαίωμα στην εκπαίδευση, τη γνώση και την πρόσβαση στην πληροφορία.

### 2.2 Εθνική Νομοθεσία

Όσον αφορά την εθνική νομοθεσία, τα τελευταία χρόνια έχει σημειωθεί σημαντική πρόοδος σε ό,τι αφορά την εκπαίδευση των ΑμεΑ και στις τρεις βαθμίδες εκπαίδευσης. Παράλληλα, έχουν γίνει προσπάθειες για την ισάξια συμμετοχή τους στο εκπαιδευτικό σύστημα αλλά και στην ενσωμάτωσή τους στην κοινωνία γενικότερα (Κουλικούρδη, 2009). Συγκεκριμένα:

- **ο Νόμος 3549/07 (ΦΕΚ Α 69, 2007) περί μεταρρυθμίσεως του θεσμικού πλαισίου για τη δομή και λειτουργία των Ανωτάτων Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων** και συγκεκριμένα το **άρθρο 12, παράγραφος 1 «Σύσταση και Λειτουργία Υπηρεσίας Υποστήριξης Φοιτητών με Αναπηρία»** υποστηρίζει ότι: «Σε κάθε Τμήμα προβλέπεται από τον Εσωτερικό Κανονισμό λειτουργίας του οικείου Α.Ε.Ι. η σύσταση και λειτουργία υπηρεσίας υποστήριξης φοιτητών και σπουδαστών με σκοπό την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών προς αυτούς για την ομαλή μετάβαση από τη δευτεροβάθμια στην τριτοβάθμια εκπαίδευση, την υποστήριξη φοιτητών και σπουδαστών με αναπηρία ή φοιτητών και σπουδαστών που αντιμετωπίζουν δυσκολίες και την επιτυχή περάτωση των σπουδών τους». Στον νόμο

αυτόν γίνεται αναφορά στην παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών σε φοιτητές και σπουδαστές με αναπηρία, καθώς και σε άτομα με δυσκολίες στην ολοκλήρωση των σπουδών τους.

- **η Υπουργική Απόφαση 830/2003** (ΦΕΚ Β1173, 2003) εγκρίνει τον *Κανονισμό Λειτουργίας Βιβλιοθηκών* σύμφωνα με τον οποίο: «*Η Βιβλιοθήκη προωθεί χωρίς πολιτικές, θρησκευτικές φυλετικές ή άλλες διακρίσεις τη γνώση, την πληροφορία, την εκπαίδευση και τον πολιτισμό.*» Επιπλέον στο **άρθρο 4 παράγραφο 8** κάνει λόγο για *Υπηρεσίες σε άτομα με ειδικές ανάγκες*. Σύμφωνα με το άρθρο αυτό, η βιβλιοθήκη «*καταβάλλει προσπάθειες, ώστε να επεκταθούν οι δραστηριότητές της προκειμένου να καλύπτονται οι ειδικές ομάδες της κοινότητας που υστερούν λόγω αναπηριών, ηλικίας και υγείας. Οι υπηρεσίες αυτές περιλαμβάνουν: υπηρεσίες σε άτομα με προβλήματα όρασης, εξασφάλιση πρόσβασης ατόμων με κινητικές αναπηρίες σε όλες τις βιβλιοθήκες, συνεργασία μεταξύ φορέων που προσφέρουν υπηρεσίες στις ειδικές αυτές ομάδες του πληθυσμού, οργάνωση ενημερωτικών ή άλλων εκδηλώσεων στους χώρους της βιβλιοθήκης, εμπλουτισμό των συλλογών κάθε βιβλιοθήκης προς εξυπηρέτηση των ατόμων που παρέχουν φροντίδα στα άτομα με ειδικές ανάγκες, διασφάλιση του υλικού των βιβλιοθηκών από την οποιαδήποτε ένταξη προσβλητικού περιεχομένου προς τα ΑμεΑ, ενίσχυση του υλικού της βιβλιοθήκης που σκοπό έχει την ομαλότερη ένταξη των ατόμων με ειδικές ανάγκες στο κοινωνικό γίγνεσθαι, δυνατότητα ταχυδρομικής αποστολής ή ανάθεσης σε εθελοντές του ζητούμενου υλικού σε άτομα που δεν έχουν δυνατότητα επίσκεψης στον χώρο της βιβλιοθήκης. Επιπλέον, προβλέπεται η εξασφάλιση ψηφιακού υλικού προσβάσιμο σε αναγνώστες με προβλήματα όρασης ακολουθώντας τις “Αρχές για τη δημιουργία και παραγωγή για προσβάσιμα βιβλία και υλικό” της διεθνούς κοινοπραξίας για το πρότυπο του ψηφιακού φωνητικού βιβλίου (π.χ. *Daisy*)».*
- **η Υπουργική Απόφαση ΥΠΠΟ/ΔΙΟΙΚ/98546** (ΦΕΚ: Β 2065/24.10.2007) «**Αναπαραγωγή έργου πνευματικής ιδιοκτησίας προς όφελος τυφλών και κωφαλάλων, και επέκταση της ρύθμισης σε άλλες κατηγορίες ατόμων με αναπηρίες**». Η ΥΑ αυτή έχει σκοπό να καθορίσει τους συγκεκριμένους όρους εφαρμογής της ρύθμισης του άρθρου 28Α του ν. 2121/1993. Σύμφωνα με το άρθρο αυτό επιτρέπεται και αποτελεί νόμιμο περιορισμό του περιουσιακού δικαιώματος του δημιουργού η αναπαραγωγή ενός έργου για τους τυφλούς και κωφαλάλους, αν πραγματοποιείται σε ειδικές μορφές αποκλειστικά προς όφελός τους και για χρήσεις που συνδέονται άμεσα με την αναπηρία τους και δεν έχουν εμπορικό χαρακτήρα.

Συμπερασματικά, η ελληνική νομοθεσία έχει θεσπίσει νόμους και έχει λάβει αποφάσεις οι οποίες συμβάλλουν στην ισότιμη πρόσβαση των ΑμεΑ στην κοινωνία, την εκπαίδευση και το εργασιακό περιβάλλον. Ειδικότερα, παρέχεται η ευκαιρία εισαγωγής στην τριτοβάθμια εκπαίδευση σε άτομα με αναπηρίες όρασης, ακοής και άλλα σοβαρά προβλήματα υγείας. Επιπλέον, εξασφαλίστηκε το δικαίωμα της υποστήριξης του κάθε ΦμεΑ και της παροχής ειδικής αγωγής και εκπαίδευσης. Το σπουδαιότερο όλων, όμως, είναι ότι παρασχέθηκε το δικαίωμα πρόσβασης στις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης και την πληροφορία, καθώς οι βιβλιοθήκες διαδραματίζουν καθοριστικό ρόλο στην ένταξη των ΑμεΑ στην εκπαίδευση.

### 2.3 Διεθνής Βιβλιογραφία

Οι υπηρεσίες των βιβλιοθηκών και των κέντρων πληροφόρησης αποτελούν τα κύρια μέσα για την κοινωνική ένταξη των πολιτών. Αυτό επιτυγχάνεται μέσω της εξυπηρέτησης όλων των ομάδων χρηστών ανεξαρτήτως ηλικίας, φύλης, φύλου, θρησκείας, εθνικότητας, γλώσσας, επαγγελματικής ή κοινωνικής θέσης, φυσικής ή διανοητικής ικανότητας (IFLA, 2003). Συχνά, όμως, τα ΑμεΑ παραγκωνίζονται και παρατηρούνται φαινόμενα οικονομικής ανισότητας, κοινωνικής και πολιτιστικής απομόνωσης (ALA, 2009). Παρ’ όλα αυτά, τα τελευταία χρόνια έχουν καταβληθεί προσπάθειες ώστε τα ΑμεΑ να εξασφαλίσουν καθολική πρόσβαση στις βιβλιοθήκες και την πληροφορία.

Στο εξωτερικό οι έρευνες εστιάζουν τόσο στην ύπαρξη της αναγκαίας υποδομής, όσο και στην επιμόρφωση των βιβλιοθηκονόμων αναφορικά με την εξυπηρέτηση των ΑμεΑ. Σύμφωνα με τους Holt & Hole (2003), καθίσταται επιτακτική για τους βιβλιοθηκονόμους η ανάγκη να γνωρίζουν πώς να συμπεριφέρονται όταν συνεργάζονται με ΑμεΑ. Ειδικότερα, η ALA (2001) υποστήριξε ότι το προσωπικό πρέπει να καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια για την προσέγγιση των ΑμεΑ και την παροχή κατάλληλων πόρων και υπηρεσιών. Το προσωπικό της βιβλιοθήκης οφείλει να γνωρίζει τις διαθέσιμες τεχνολογίες και να εξυπηρετεί όλους τους χρήστες της (ALA, 2001).

Επιπλέον, οι Irval & Nielsen (2005) επικεντρώθηκαν στην αξιολόγηση της προσβασιμότητας των ΑμεΑ στα κτήρια, στις υπηρεσίες, στο υλικό, στα προγράμματα αλλά και στην ενίσχυση της προσβασιμότητας, όπου απαιτείται. Οι Irval & Nielsen (2005) τόνισαν την ετοιμότητα που πρέπει να έχει το προσωπικό της βιβλιοθήκης προκειμένου να πραγματοποιούνται -όπου χρειάζονται- βελτιώσεις, αλλά και την ευθύνη που οφείλουν

να αναλάβουν για την εξασφάλιση της προσβασιμότητας των ΑμεΑ στις βιβλιοθήκες και την πληροφορία. Ιδιαίτερη αναφορά πραγματοποιήσαν στο πρόβλημα της δυσλεξίας, το οποίο απασχολεί το 8% των ανθρώπων παγκοσμίως και κάλεσαν τις βιβλιοθήκες να παρέχουν στα σχολεία ανάλογο υλικό, όπως ομιλούντα βιβλία (talking books) και εκπαιδευτικά προγράμματα στον υπολογιστή. Η στενή συνεργασία ανάμεσα σε σχολεία, γονείς και βιβλιοθήκες προτάθηκε ως απαραίτητη προϋπόθεση για την υποστήριξη των ατόμων με δυσκολίες στον λόγο και τη μάθηση (Irval & Nielsen, 2001).

Οι Saar & Arthur-Okor (2013) εστιάζουν στις υπηρεσίες που προσφέρει μια βιβλιοθήκη σε άτομα με προβλήματα ακοής. Η έρευνα έδειξε ότι τα περισσότερα άτομα με προβλήματα ακοής δεν νιώθουν σίγουροι ώστε να χρησιμοποιήσουν μια βιβλιοθήκη. Αυτή η έλλειψη εμπιστοσύνης στις ικανότητές τους θα μπορούσε να τους επηρεάσει αρνητικά, με αποτέλεσμα να μην αισθάνονται ίσοι μέσα στο ακαδημαϊκό περιβάλλον, να μην ζητούν βοήθεια από τους βιβλιοθηκονόμους, αλλά και να μη νιώθουν άνετα με τη διεξαγωγή της έρευνας στο περιβάλλον της βιβλιοθήκης. Αναφορικά με τους τρόπους επικοινωνίας με τη βιβλιοθήκη που προτιμούν, οι περισσότεροι χρήστες ζήτησαν κυρίως ψηφιακές μεθόδους επικοινωνίας, όπως για παράδειγμα τη διαδικτυακή συνομιλία (chat). Ενώ επισημάνθηκε και η αναγκαιότητα παροχής ενός οδηγού για τα ΑμεΑ, ο οποίος θα είναι σαφής, συνοπτικός και γραμμένος σε απλή γλώσσα (Saar & Arthur-Okor, 2013).

Οι βιβλιοθήκες οφείλουν να δημιουργήσουν μια γενικότερη πολιτική για τα ΑμεΑ, ή, αν εξυπηρετούν συγκεκριμένες κατηγορίες, όπως είναι οι κωφοί και τα άτομα με προβλήματα ακοής ή, αν αυτός ο πληθυσμός είναι μικρός, τότε μια πιο εξειδικευμένη (Saar & Arthur-Okor, 2013). Η πολιτική αυτή θα παρέχει πολύτιμες οδηγίες τόσο στη βιβλιοθήκη, όσο και στο προσωπικό της, για την επιτυχή εξυπηρέτηση αυτής της κατηγορίας χρηστών. Τέλος, οι βιβλιοθήκες πρέπει να ανοίξουν διαύλους επικοινωνίας με τα άτομα με προβλήματα ακοής, ώστε αυτά τα άτομα να μην αισθάνονται απομονωμένα και να μπορούν να προσεγγίζουν τους βιβλιοθηκονόμους για βοήθεια (Saar & Arthur-Okor, 2013).

Σ' αυτό το πλαίσιο, η Samson (2011) υποστήριξε ότι οι βιβλιοθήκες πρέπει να προσλαμβάνουν άτομα καλά καταρτισμένα, συχνά και με αναπηρίες, προκειμένου να αποφεύγεται η δημιουργία διακρίσεων μεταξύ χρηστών και χρηστών ΑμεΑ. Το προσωπικό της βιβλιοθήκης πρέπει να ενημερώνεται και να είναι έτοιμο να παρέχει ειδική και κατάλληλη βοήθεια στους φοιτητές και το προσωπικό με αναπηρίες (Samson, 2011).

Βάσει ερευνών, τα τελευταία χρόνια οι βιβλιοθήκες έχουν σημειώσει σημαντική πρόοδο στη βελτίωση της φυσικής πρόσβασης των ΑμεΑ αλλά μικρότερη στην αγορά υποβοηθητικών ή προσαρμοστικών συσκευών, για να βοηθήσουν στην εξυπηρέτηση των ΑμεΑ (Burke, 2009). Ο Burke στη μελέτη του σχετικά με την προσβασιμότητα των ΑμεΑ στις δημόσιες βιβλιοθήκες συνιστά περαιτέρω και σε βάθος έρευνα σχετικά με τις αντιλήψεις των ατόμων με αναπηρίες για την πρόσβαση στις βιβλιοθήκες και στις υπηρεσίες της (Burke, 2009). Με την ενσωμάτωση των ατόμων αυτών στον τομέα της έρευνας και της αξιολόγησης της βιβλιοθήκης, με τη βελτίωση της πρόσβασης στις βιβλιοθήκες και την απόκτηση της βοηθητικής ή προσαρμοστικής τεχνολογίας, την ανάπτυξη της κατάλληλης συλλογής και την εκπαίδευση του προσωπικού, η βιβλιοθήκη θα παρέχει πλήρη ισότητα στην πρόσβαση και ίση μεταχείριση στους χρήστες με αναπηρία (Burke, 2009).

Όσον αφορά τις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες του εξωτερικού, είναι αρκετές εκείνες που προσφέρουν υπηρεσίες σε ΑμεΑ. Η ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου της Ουάσιγκτον (University of Washington) πρότεινε έναν καθολικό σχεδιασμό για την κάλυψη των πληροφοριακών αναγκών των ατόμων με ευρύ φάσμα ικανοτήτων και αναπηριών (University of Washington, 2014). Στο ίδιο πλαίσιο, το Πανεπιστήμιο της Μασαχουσέτης (MIT University) έχει δεσμευτεί να παρέχει ισότιμη πρόσβαση στην τεχνολογία της πληροφορίας, έτσι ώστε τα προγράμματα, το λογισμικό και οι πόροι της βιβλιοθήκης να είναι προσβάσιμα από τα ΑμεΑ.

Επιπροσθέτως, η βιβλιοθήκη του πανεπιστημίου της Νεβάδα (University of Nevada, Las Vegas) αναπτύσσει και παρέχει υπηρεσίες σε ΦμεΑ, αλλά και πληθώρα λογισμικών όπως είναι τα zoom text Xtra, Jaws, ScreenDoors 2000, τα οποία αποσκοπούν στη διευκόλυνση των ΦμεΑ στη χρήση της βιβλιοθήκης (UNVL University Libraries, 2014).

Στη Μαλαισία, μερικές από τις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες χρησιμοποιούν εθελοντές φοιτητές που βοηθούν τα άτομα με προβλήματα όρασης (Bodaghi Ngah, & Noorhidawati, 2014). Αυτό έχει ως αποτέλεσμα ο αριθμός των ΦμεΑ στα πανεπιστήμια της Μαλαισίας να έχει αυξηθεί φανερά και τα πανεπιστήμια να ενθαρρύνουν την παροχή ευκολιών και υπηρεσιών σε ΦμεΑ, για να επιτύχουν τους εκπαιδευτικούς τους στόχους (Bodaghi, Ngah & Noorhidawati, 2014). Οι δε φοιτητές με προβλήματα όρασης θεωρούν τους εθελοντές απαραίτητους, γιατί τους βοηθούν να διαβάζουν άρθρα, να δανείζονται βιβλία και να αναζητούν στοιχεία μέσω Διαδικτύου (Bodaghi, Ngah & Noorhidawati, 2014). Τέλος, οι εθελοντές συνέβαλαν στη μείωση των συναισθημάτων απελπισίας, πανικού και άγχους που αντιμετώπιζαν οι φοιτητές με προβλήματα όρασης κάθε φορά

που επισκέπτονταν τη βιβλιοθήκη. Εντούτοις, οι βιβλιοθήκες θα μπορούσαν να αυξήσουν τον αριθμό των τεκμηρίων, τα οποία είναι σε μορφές εύκολα προσβάσιμες από τους αναγνώστες με προβλήματα όρασης, χωρίς την απαραίτητη καθοδήγηση κάποιου εθελοντή, ενισχύοντας το αίσθημα ανεξαρτησίας και αυτοεκτίμησης των ΦμεΑ (Bodaghi, Ngah & Noorhidawati, 2014).

Στο πανεπιστήμιο των Συρακουσών στη Νέα Υόρκη δημιουργήθηκε σε συνεργασία με τον οργανισμό παροχής υπηρεσιών Onondaga Community Living το 2006, το πρόγραμμα "Access" (Mulliken & Atkins, 2009). Το πρόγραμμα "Access" επέτρεπε στους σπουδαστές με αναπτυξιακές ή νοητικές αναπηρίες να παρακολουθούν τα μαθήματα του κολλεγίου (Mulliken & Atkins, 2009).

Οι σπουδαστές του Access δεν ήταν επιλέξιμοι για εισαγωγή στο πανεπιστήμιο και συνήθως δεν είχαν απολυτηρίου λυκείου. Ως επί το πλείστον ήταν ενήλικοι, μη εγγεγραμμένοι φοιτητές, που επιθυμούσαν να συνεχίσουν την εκπαίδευσή τους σε προπτυχιακά μαθήματα. Κάθε μαθητής είχε ένα άτομο που θα το υποστήριζε, τον αποκαλούμενος "campus mentor", ο οποίος και θα τελούσε υπό την εποπτεία του συντονιστή. Ο συντονιστής είναι πιστοποιημένος δάσκαλος ειδικής αγωγής, που φροντίζει για τις ανάγκες των ενηλίκων, παρέχει υπηρεσίες και υποστηρίζει τους φοιτητές στην πανεπιστημιούπολη (Mulliken & Atkins, 2009). Διαπιστώθηκε ότι το προσωπικό της βιβλιοθήκης του πανεπιστημίου αποδέχτηκε με χαρά τη συνεργασία με τους χρήστες ΑμεΑ σχεδιάζοντας μάλιστα βελτιώσεις στις υπηρεσίες που προσφέρει η βιβλιοθήκη. Τέλος, η συνεργασία των σπουδαστών ΑμεΑ, του προσωπικού της βιβλιοθήκης και των εργαζομένων του προγράμματος "Access" ήταν εκπαιδευτική και άκρως εποικοδομητική (Mulliken & Atkins, 2009).

Το πανεπιστήμιο του Missouri-Kansas City (UMKC) είναι μία από τις τέσσερις πανεπιστημιούπολεις του Πανεπιστημίου του Missouri (UM). Ως ένα αστικό πανεπιστήμιο, έχει δεσμευθεί να εξυπηρετεί τις ανάγκες της αστικής κοινωνίας (Graubart, 1996). Την άνοιξη του 1993, δύο βιβλιοθηκονόμοι στο Miller Nichols Library, που είναι η κύρια βιβλιοθήκη της πανεπιστημιούπολης, έλαβαν μια επιχορήγηση 10.000 δολαρίων, για να προσφέρουν επιπλέον υπηρεσίες στη βιβλιοθήκη του UMKC για χρήστες με αναπηρίες, μεταξύ άλλων (Graubart, 1996). Η επιχορήγηση είχε τρεις στόχους: 1) τη βελτίωση της ικανότητας των μαθητών να διεξάγουν έρευνα στη βιβλιοθήκη όντας ανεξάρτητοι, 2) τη βελτίωση των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης, με την επίδειξη μεγαλύτερης κατανόησης από το προσωπικό της βιβλιοθήκης προς τους συγκεκριμένους χρήστες και 3) τη βελτίωση της πρόσβασης στις πληροφορίες και την ενίσχυση της συλλογής της βιβλιοθήκης για την καλύτερη εξυπηρέτηση των ατόμων με σωματικές αναπηρίες (Graubart, 1996).

Οι βιβλιοθηκονόμοι δημιούργησαν νέους οδηγούς για την εύκολη περιήγηση των χρηστών στις συλλογές βιβλίων και περιοδικών. Οι οδηγοί αυτοί ήταν μεταφρασμένοι σε πέντε γλώσσες και περιείχαν ένα γλωσσάρι και έναν οδηγό διαδανεισμού. Περιλαμβάνονταν, επίσης, πακέτα για άτομα με προβλήματα όρασης, είτε γραμμένα σε μεγάλη γραμματοσειρά είτε σε γλώσσα braille (Graubart, 1996).

Για την εκπλήρωση του τρίτου στόχου που αφορούσε την καλύτερη εξυπηρέτηση των ατόμων με σωματικές αναπηρίες, η βιβλιοθήκη αγόρασε διάφορα βιβλία που θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν από άτομα με περιορισμένη όραση, όπως εγκυκλοπαίδειες, λεξικά, έναν θησαυρό και ένα εγχειρίδιο για την υγεία (Graubart, 1996).

Στην περίπτωση των ατόμων μειωμένης όρασης - χρηστών της πληροφορίας, μπορεί να υποστηριχθεί ότι η προσπάθεια για την καλύτερη και πληρέστερη ενημέρωση δικαιολογείται. Πράγματι, οι Νέες Τεχνολογίες, η εκ νέου ανακάλυψη των κοινωνικών επιταγών για την ένταξη και την ισότητα, η μεγαλύτερη έμφαση στην ενημέρωση ως κινητήρια δύναμη για την πολιτιστική πρόοδο, καθώς και η αύξηση των ατόμων με προβλήματα όρασης υπογραμμίζουν την ανάγκη για έρευνα (Davies, 2007).

Περισσότερες έρευνες πρέπει να γίνουν σχετικά με τις προτιμήσεις των ανθρώπων για την παροχή υπηρεσιών και το περιεχόμενο των πληροφοριών σύμφωνα με τις αντιλήψεις τους και τις εμπειρίες τους (Davies, 2007). «Γιατί μερικοί άνθρωποι με προβλήματα όρασης να εγκαταλείψουν τη χρήση της βιβλιοθήκης;» «Γιατί κάποιος δεν έχουν ξεκινήσει καν να τη χρησιμοποιούν;» «Μήπως εκείνοι που χρησιμοποιούν τις βιβλιοθήκες έχουν μείνει ικανοποιημένοι τουλάχιστον τις περισσότερες φορές;» Επιπλέον, υπάρχει η δυνατότητα να διερευνηθεί σε βάθος όχι μόνο ό, τι οι χρήστες χρειάζονται, αλλά και το πώς οι βιβλιοθήκες και οι πληροφορίες αλλάζουν τη ζωή τους (Davies, 2007).

Όπως είναι φανερό από τα παραπάνω, έχει πραγματοποιηθεί εκτεταμένη έρευνα αναφορικά με τον εξοπλισμό της βιβλιοθήκης, αλλά και γενικότερα με το τι οφείλουν να παρέχουν οι βιβλιοθήκες στους χρήστες τους. Συνολικά, η βιβλιογραφία επικεντρώνεται σε τι διαθέτει η βιβλιοθήκη και πώς οι χρήστες λειτουργούν εντός των ορίων αυτών (Hill, 2013). Μικρή έρευνα διερεύνησε τα πιο θεμελιώδη ερωτήματα για το τι αναζητούν τα άτομα με αναπηρίες από έναν φορέα παροχής πληροφοριών και για τον καλύτερο τρόπο παροχής της εν λόγω υπηρεσίας (Hill, 2013). Εν ολίγοις, φαίνεται να υπάρχει μια μεγάλη συζήτηση για τα άτομα με αναπηρία, αλλά λίγη άμεση συμμετοχή των ατόμων αυτών στην έρευνα (Hill, 2013). Μια προσέγγιση με επίκεντρο τον

χρήστη θα απαιτούσε την ενημέρωση από τα ίδια τα άτομα με αναπηρία σχετικά με τις ανάγκες πληροφόρησής τους και τα εμπόδια πρόσβασης που συναντούν στις πληροφορίες (Hill, 2013). Μια τέτοια έρευνα θα μπορούσε να οδηγήσει σε νέες υπηρεσίες ή αλλαγές στις υφιστάμενες υπηρεσίες, ενθαρρύνοντας έτσι την κοινότητα και καθιστώντας το περιβάλλον πιο προσβάσιμο (Hill, 2013).

Εντούτοις, δεν υπάρχουν έρευνες οι οποίες να εστιάζουν στις πληροφοριακές ανάγκες των χρηστών. Επομένως, η ανάγκη για περαιτέρω διερεύνηση των πληροφοριακών αναγκών των ΑμεΑ είναι έκδηλη.

## 2.4 Ελληνική Βιβλιογραφία

Οι έρευνες που έχουν διεξαχθεί στην Ελλάδα σχετικά με τα ΑμεΑ και τις Βιβλιοθήκες είναι λίγες. Ειδικότερα, αυτές τονίζουν την ανάγκη της καθολικής πρόσβασης σε όλα τα είδη βιβλιοθηκών ανεξαρτήτως αναπηρίας. Συγκεκριμένα, η Κουλικούρδη (2007) ασχολήθηκε με την καταγραφή της αποτελεσματικότητας των ελληνικών βιβλιοθηκών στην εξυπηρέτηση ΑμεΑ. Συγκεκριμένα, διαπίστωσε ότι το 63,6% των βιβλιοθηκών που απάντησαν θεωρεί πως δεν έχει αυξηθεί ο ρυθμός χρήσης τους από τα ΑμεΑ και, ως εκ τούτου, δεν υιοθετούν επίσημη πολιτική που να περιγράφει τις υπηρεσίες που διαθέτουν για ΑμεΑ. Ενώ αρκετές είναι εκείνες οι βιβλιοθήκες οι οποίες δεν προνοούν για την εξυπηρέτηση ΑμεΑ, εάν δεν έχει προηγουμένως προκύψει η αντίστοιχη ανάγκη.

Επιπλέον, η Χαρούλη (2012) και η Κοζάνη (2013) μελέτησαν την εκπαιδευτική κατάρτιση των βιβλιοθηκονόμων για την εξυπηρέτηση ΑμεΑ σε διαφορετικά είδη βιβλιοθηκών. Ειδικότερα, στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες, η Χαρούλη (2012) διαπίστωσε ότι το 68% των εργαζομένων δεν έχει λάβει κάποια εκπαίδευση για την εξυπηρέτηση ΑμεΑ και το 48% των βιβλιοθηκών δεν έχει ειδικές υπηρεσίες για τα ΑμεΑ λόγω οικονομικών δυσκολιών και χαμηλής επισκεψιμότητας των βιβλιοθηκών από ΑμεΑ. Εν αντιθέσει, η Κοζάνη (2013) διαπίστωσε ότι η πλειοψηφία των εργαζομένων σε δημοτικές βιβλιοθήκες δεν έχει λάβει την κατάλληλη εκπαίδευση για την εξυπηρέτηση των ΑμεΑ εξαιτίας του μειωμένου ποσοστού επισκεψιμότητας των ΑμεΑ στις βιβλιοθήκες. Παρά τις προσπάθειες για τη διερεύνηση των αναγκών των ΑμεΑ, οι έρευνες επικεντρώθηκαν στη τεχνολογία (Κουλικούρδη, 2006) και στην εκπαιδευτική κατάρτιση των βιβλιοθηκονόμων (Χαρούλη, 2012· Κοζάνη, 2013· Βαϊτσης, Κοζάνη και Βασιλακάκη, 2013).

Οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες στην Ελλάδα αγνοούν ακόμα και σήμερα την ύπαρξη των ΑμεΑ χρηστών τους, συνεπώς δεν παρέχουν τις κατάλληλες υπηρεσίες πληροφόρησης (Κουλικούρδη, 2005). Επιπλέον, οι υπηρεσίες και οι λύσεις που προσφέρουν οι Τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) αγνοούνται όχι μόνο από τις ελληνικές βιβλιοθήκες αλλά και από την ελληνική αγορά, καθώς δεν υπάρχει ζήτηση και ενδιαφέρον στο εμπόριο (Κουλικούρδη, 2005).

Στην Ελλάδα, οι φοιτητές του τμήματος Βιβλιοθηκονομίας και Συστημάτων Πληροφόρησης κατά τη διάρκεια των σπουδών τους δεν διδάσκονται κάποιο μάθημα που να αναφέρεται στην εξυπηρέτηση των ΑμεΑ, καθώς και στις υποστηρικτικές τεχνολογίες που υπάρχουν για τα συγκεκριμένα άτομα (Χαρούλη, 2012). Επομένως, είναι αναγκαία η ειδική εκπαίδευση σχετικά με τα ΑμεΑ από τους επιστήμονες της Πληροφόρησης, τόσο κατά τη διάρκεια των σπουδών τους όσο και μετά (Κουλικούρδη, 2005). Επιπλέον, καλό θα ήταν κάποιοι από τους βιβλιοθηκονόμους να διαθέτουν και ειδικές δεξιότητες, όπως είναι η γνώση της νοηματικής γλώσσας (Κουλικούρδη, 2005).

Τέλος, χρήσιμο θα ήταν οι βιβλιοθηκονόμοι να είναι ενημερωμένοι και να χρησιμοποιούν το κατάλληλο λογισμικό και υποστηρικτικές τεχνολογίες που είναι κατάλληλες για χρήστες ΑμεΑ (Βιβλιοθήκη & Υπηρεσία Πληροφόρησης Πανεπιστημίου Πατρών, 2004). Στην περίπτωση μάλιστα που οι συσκευές αντιμετωπίζουν κάποιο πρόβλημα, οι βιβλιοθηκονόμοι να είναι σε θέση να το επιλύουν (Βιβλιοθήκη & Υπηρεσία Πληροφόρησης Πανεπιστημίου Πατρών, 2004).

Όσον αφορά τις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες στην Ελλάδα, οι οποίες αναπτύσσουν υπηρεσίες για ΑμεΑ, άξιος αναφοράς είναι κυρίως οι βιβλιοθήκες των Πανεπιστημίων Μακεδονίας και ΤΕΙ Σερρών. Συγκεκριμένα, η βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Μακεδονίας ήταν η πρώτη ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη που παρείχε υπηρεσίες σε ΑμεΑ, και συγκεκριμένα σε άτομα με προβλήματα όρασης. Έτσι, το 1999 συμμετείχε ως «ανάδοχος φορέας» στο έργο ACCELERATE (ACCEss to the Modern Library Services for the Blind & Partially Sighted People) στο πλαίσιο του προγράμματος Leonardo da Vinci 1999 της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (Πατραγκού, Ζωντανός, Ταραμόπουλος & Φράγκου, 2003).

Στο πλαίσιο της υλοποίησης του έργου ΕΠΕΑΕΚ II (Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Εκπαίδευση και Αρχική Επαγγελματική Κατάρτιση)<sup>1</sup>, η Βιβλιοθήκη του ΤΕΙ Σερρών προσφέρει στα ΑμεΑ υπηρεσίες υποστήριξης, παρέχοντάς τους, μ' αυτόν τον τρόπο, την ευκαιρία πρόσβασης στις υπηρεσίες της (ΤΕΙ Σερρών, 2014).

<sup>1</sup> Βλ. επίσης: <http://www.epeack.gr/epeack/el/home.jsp>

Σύμφωνα με το ΕΣΠΑ 2007-2013, στις Τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνιών η Ελλάδα, σε σύγκριση με τις άλλες ευρωπαϊκές χώρες αλλά και παγκοσμίως, βρίσκεται σε χαμηλότερα επίπεδα από τα επιθυμητά (Ψηφιακή Σύγκλιση, 2007). Σύμφωνα με την Ψηφιακή Σύγκλιση (2007): *Το χαμηλό ποσοστό των δαπανών για τεχνολογίες πληροφοριών στην Ελλάδα αποδεικνύει πως ο χώρος των Τεχνολογιών Πληροφορικής δεν έχει αναγνωριστεί ακόμα πλήρως ως καθοριστικός παράγοντας οικονομικής ανάπτυξης και ανταγωνιστικότητας της χώρας... Επίσης, τα χαμηλά ποσοστά χρήσης του Διαδικτύου για σκοπούς εκπαίδευσης και κατάρτισης (8%), όπως επίσης και των ατόμων που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο, δείχνουν πως οι δυνατότητες που παρέχονται από τις ΤΠΕ δεν αξιοποιούνται αναλόγως.*

Επομένως, κρίνεται απαραίτητη η ανάγκη για χρήση των ΤΠΕ, ώστε να βελτιωθεί η καθημερινή ζωή του πολίτη. Πρέπει να ενισχυθεί περισσότερο η ίση πρόσβαση των πολιτών στις δυνατότητες που παρέχουν οι Νέες Τεχνολογίες (Ψηφιακή Σύγκλιση, 2007).

### 3. Μεθοδολογία

Στη συγκεκριμένη έρευνα επιλέχθηκε η μέθοδος του ερωτηματολογίου, για να συλλεχθούν πληροφορίες που αφορούν τις πληροφοριακές ανάγκες των ΑμεΑ εύκολα, σε μικρό χρονικό διάστημα και ανέξοδα, καθώς η αποστολή του ερωτηματολογίου έγινε ηλεκτρονικά. Το ερωτηματολόγιο εξετάζει και συλλέγει πληροφορίες από έναν μεγάλο αριθμό ατόμων, οι οποίες μπορούν να ποσοτικοποιηθούν εύκολα και σε πολύ χαμηλό κόστος (Μέλλου, 2008). Επιπλέον, οι ερωτήσεις διέπονται από σαφήνεια, ενώ, λόγω του ερευνώμενου δείγματος, χρησιμοποιείται απλό λεξιλόγιο για την πλήρη κατανόηση των ερωτήσεων και την αποφυγή παρερμηνειών ή παρανοήσεων. Ακολουθήθηκε ιεραρχική δομή, από γενικές σε ειδικές ερωτήσεις αλλά και από τις πιο απλές, στις πιο δύσκολες. Το ερωτηματολόγιο δεν προκαλεί φόβο ή δισταγμό στους ερωτηθέντες, με αποτέλεσμα να απαντούν με ειλικρίνεια στις ερωτήσεις που τους τίθενται (Γιανναράκη και Νάτσιου, 2011), σε αντίθεση με τη συνέντευξη, όπου ελλοχεύει ο κίνδυνος να δοθούν μεροληπτικές απαντήσεις και ο ερωτώμενος να επηρεαστεί στις απαντήσεις του από τον συνεντευκτή (Μονιάρου, 2012). Τέλος, πριν την οριστική υποβολή και αποστολή του ερωτηματολογίου, στάλθηκε σε έναν μικρό αριθμό ερωτηθέντων, με σκοπό τον έλεγχο της εγκυρότητας και αρτιότητας του ερωτηματολογίου.

#### 3.1. Σχεδιασμός Ερωτηματολογίου

Στόχος του συγκεκριμένου ερωτηματολογίου είναι η καταγραφή των πληροφοριακών αναγκών των ΑμεΑ στη βιβλιοθήκη του ΤΕΙ Αθήνας, καθώς και των τυχόν προβλημάτων πρόσβασης που αντιμετωπίζουν στην πληροφορία. Επιπλέον, οι ερωτήσεις στοχεύουν να αναδείξουν το κατά πόσο είναι οι χρήστες ενημερωμένοι για τις υπηρεσίες που προσφέρει η βιβλιοθήκη στα ΑμεΑ. Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από 23 ερωτήσεις με υποερωτήματα ανοιχτού και κλειστού τύπου, ενώ χωρίστηκε σε 6 βασικές ενότητες (δείγμα, βιβλιοθήκη, συλλογές, υπηρεσίες, εξοπλισμός και εξυπηρέτηση κοινού). Στο «Δείγμα» περιλαμβάνονται οι ερωτήσεις 1-5, οι οποίες αφορούν τα προσωπικά στοιχεία των ερωτηθέντων. Συγκεκριμένα, διερευνήθηκε το φύλο, η ηλικία, καθώς και το είδος αναπηρίας του ερωτηθέντος, η σχολή στην οποία φοιτά, αλλά και το έτος σπουδών του.

Η ενότητα «Βιβλιοθήκη» περιλαμβάνει τις ερωτήσεις 6-11, που αφορούν τη σχέση του ερωτηθέντος με τη βιβλιοθήκη. Συγκεκριμένα, σκοπός της ενότητας είναι να αναδείξει το ποσοστό των ΑμεΑ που επισκέπτεται τον χώρο της βιβλιοθήκης του ΤΕΙ Αθήνας, καθώς επίσης και το ποσοστό που χρησιμοποιεί τον ηλεκτρονικό κατάλογο της βιβλιοθήκης, τη συχνότητα της επισκευσιμότητας και ποιες πληροφοριακές ανάγκες τους καλύπτουν.

Η ενότητα «Συλλογές» περιλαμβάνει τις ερωτήσεις 12-17, οι οποίες εστιάζουν στις συλλογές της βιβλιοθήκης του ΤΕΙ Αθήνας, τι υλικό περιέχουν και κατά πόσο είναι ικανοποιημένοι οι ερωτώμενοι απ' αυτές. Οι ερωτήσεις της συγκεκριμένης ενότητας αποσκοπούν στην ανάδειξη του ποσοστού ικανοποίησης των ΦμεΑ τόσο από τις συλλογές της βιβλιοθήκης όσο και από τη βοήθεια του βιβλιοθηκονόμου.

Στις «Υπηρεσίες» περιλαμβάνεται η κλειστού τύπου ερώτηση 18, με τα υποερωτήματά της, η οποία και αναφέρεται στις υπηρεσίες που προσφέρει η βιβλιοθήκη του ΤΕΙ Αθήνας στους ΦμεΑ. Εδώ γίνεται εμφανές το ποσοστό των χρηστών ΑμεΑ που γνωρίζουν τις υπηρεσίες που τους προσφέρει η βιβλιοθήκη και αν τους έχει γίνει κάποια ενημέρωση για τη σωστή χρήση των υπηρεσιών αυτών.

Στον «Εξοπλισμό» περιλαμβάνονται οι ερωτήσεις 19-21, που εστιάζουν στον εξοπλισμό που διαθέτει η βιβλιοθήκη. Όλα τα ερωτήματα της συγκεκριμένης ενότητας στοχεύουν στην καταγραφή του ειδικού εξοπλισμού που ενδεχομένως παρέχει η βιβλιοθήκη του ΤΕΙ Αθήνας στους χρήστες ΑμεΑ.



Τέλος, στην «Εξυπηρέτηση κοινού» περιλαμβάνονται οι ερωτήσεις 22-23, κλειστού και ανοιχτού τύπου αντίστοιχα, οι οποίες αναφέρονται σε τυχόν εκπαιδευτικά προγράμματα της βιβλιοθήκης στα οποία έχουν λάβει μέρος τα ΑμεΑ. Στην ενότητα αυτή προβάλλεται το ποσοστό των χρηστών που γνωρίζει αν στη βιβλιοθήκη του ΤΕΙ Αθήνας παραδίδονται εκπαιδευτικά προγράμματα χρηστών και κατά πόσο αυτοί που τα παρακολουθούν μένουν ικανοποιημένοι. Τέλος, καταγράφονται οι απόψεις των χρηστών για τη βελτίωση της εξυπηρέτησής τους από τη βιβλιοθήκη.

### 3.2. Συλλογή Δεδομένων

Αρχικά, έγινε μια πρώτη επαφή με τους υπαλλήλους της βιβλιοθήκης του ΤΕΙ Αθήνας, προκειμένου να εξεταστεί αν η βιβλιοθήκη μπορούσε να αποστείλει το ερωτηματολόγιο σε ΦμεΑ. Δυστυχώς, αυτό δεν ήταν εφικτό, αφού δεν διατηρεί τέτοιου είδους πληροφορία. Εν συνεχεία, ερωτήθηκε η κοινωνική υπηρεσία του ΤΕΙ Αθήνας, η οποία μπορούσε μόνο να μοιράσει το ερωτηματολόγιο σε μία ομάδα τυφλών, μιας και ούτε η ίδια διατηρεί τέτοιου είδους πληροφορία. Τέλος, προσεγγίστηκε η γραμματεία του Τμήματος Βιβλιοθηκονομίας & Συστημάτων Πληροφορικής, με την πεποίθηση ότι αυτή θα διατηρεί τα στοιχεία των ΦμεΑ του τμήματος και θα μπορούσε να κοινοποιήσει το ερωτηματολόγιο στους χρήστες, ίσως ακόμα και να το προωθήσει στις υπόλοιπες γραμματείες του ιδρύματος. Οι περισσότεροι ΦμεΑ όμως δεν έχουν προσκομίσει στις γραμματείες τα απαραίτητα δικαιολογητικά, με αποτέλεσμα να μην είναι γνωστός ούτε ο ακριβής αριθμός τους ούτε τα πλήρη στοιχεία επικοινωνίας τους, ώστε να εντοπιστεί το ερευνώμενο δείγμα. Επιπλέον, λόγω της ευαισθησίας των δεδομένων, ο ακριβής αριθμός του δυνητικού δείγματος αποστολής του ερωτηματολογίου δεν ήταν εφικτό να προσδιοριστεί. Τελικά, χρησιμοποιήθηκε η λίστα της γραμματείας και το ερωτηματολόγιο στάλθηκε, μέσω moodle, σε συγκεκριμένα άτομα που γνώριζαν οι ερευνήτριες. Το ερωτηματολόγιο ήταν ενεργό για έναν μήνα, από 20 Ιουνίου έως 20 Ιουλίου 2014.

### 3.3. Ανάλυση δεδομένων

Η ανάλυση των δεδομένων πραγματοποιήθηκε αρχικά μέσω του online προγράμματος LimeSurvey<sup>2</sup>. Το ερωτηματολόγιο απαντήθηκε συνολικά από 20 άτομα, ενώ 8 άτομα δεν συνέχισαν τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου. Η εξαγωγή των αποτελεσμάτων των ερωτήσεων παρουσιάστηκαν σε γραφήματα σε μορφή πίτας ή στήλης. Στις ερωτήσεις κλειστού τύπου έγινε ποσοτική ανάλυση των αποτελεσμάτων. Τα αποτελέσματα των κλειστών ερωτήσεων υπολογίζονταν αυτόματα σε ποσοστά μέσω του λογισμικού Lime survey, η εξαγωγή τους σε excel ήταν εύκολη, ενώ ακολούθησε η δημιουργία γραφημάτων για την καλύτερη παρουσίαση των αποτελεσμάτων.

Στις ερωτήσεις ανοιχτού τύπου έγινε ποιοτική ανάλυση. Αρχικά, διαβάστηκαν με προσοχή όλες οι απαντήσεις που δόθηκαν, και στη συνέχεια ομαδοποιήθηκαν ανάλογα με το περιεχόμενό τους και παρουσιάστηκαν.

## 4. Αποτελέσματα

Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων (86%) είναι γυναίκες ηλικίας 18-21 (60,71%) και διανύουν το 1ο έτος των σπουδών τους (46,43%). Όσον αφορά το είδος αναπηρίας τους, προηγείται η δυσλεξία (42,85%), ακολουθούν τα προβλήματα όρασης (17,86%). Στη συνέχεια ακολουθούν τα κινητικά προβλήματα, με 14,29 %, όπως επίσης με το ίδιο ποσοστό η κατηγορία «Άλλο», στην οποία οι ερωτώμενοι απαντούσαν ποια άλλη πάθηση αντιμετώπιζαν, όπως για παράδειγμα (καρδιοπάθειες, επιληψία και καρκίνο), και, τέλος, με 10,71% τα προβλήματα ακοής. Το 71,43% χρησιμοποιεί τη βιβλιοθήκη με συχνότητα «2 φορές την εβδομάδα», ενώ το 21% «μία φορά τον μήνα». Το 10,71% αποδίδει κυρίως στην «έλλειψη ενημέρωσης» (7,14%) το γεγονός ότι δεν χρησιμοποιεί τη βιβλιοθήκη. Από την άλλη, οι κύριοι λόγοι για τους οποίους οι ΦμεΑ χρησιμοποιούν τη βιβλιοθήκη είναι η «χρήση των υπολογιστών» (50%) και του «αναγνωστηρίου» (32,14%). Επίσης, επισκέπτονται τη βιβλιοθήκη κυρίως προκειμένου να συντάξουν τις «εργασίες της σχολής τους» (67,86%).

Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων (50%) χρησιμοποιεί τον κατάλογο της βιβλιοθήκης του ΤΕΙ Αθήνας με συχνότητα που κυμαίνεται ανάμεσα σε «2 φορές την εβδομάδα» (17,86%) και «μία φορά το μήνα» αντίστοιχα (17,86%). Το 32,14% χρησιμοποιεί τον κατάλογο για να «αναζητήσει βιβλία», ενώ το 17,86 % για να «αναζητήσει βάσεις δεδομένων». Για την «αναζήτηση περιοδικών» τον χρησιμοποιεί μόλις το 7,14%. Αντιθέτως, το 32,14 % που δεν χρησιμοποιεί τον κατάλογο της βιβλιοθήκης το αποδίδει στην «έλλειψη ενδιαφέροντος» (17,86%) και «ενημέρωσης» (10,71%) (Βλ. Παράρτημα 1, Γράφημα 1.1).

<sup>2</sup> Βλέπε επίσης: <http://ithaki.lb.teiath.gr/onlinesurvey/index.php/admin/survey/sa/index>

Αναφορικά με τις συλλογές της βιβλιοθήκης του ΤΕΙ Αθήνας, η πλειοψηφία των ερωτηθέντων (67,86%) δεν γνωρίζει, αν οι συλλογές της βιβλιοθήκης περιέχουν υλικό σε γλώσσα Braille, ενώ το 60,71% δεν γνωρίζει, αν η βιβλιοθήκη περιέχει υλικό για την πάθησή του (Βλ. Παράρτημα 1, Γραφήματα 1.2, 1.3). Το 42,86 % των ερωτηθέντων δηλώνει ότι είναι «αρκετά ικανοποιημένο» από τις συλλογές της βιβλιοθήκης, ενώ κανένας από τους ερωτηθέντες δεν δήλωσε «καθόλου ικανοποιημένος» από τις συλλογές της. Οι ΦμεΑ χρησιμοποιούν κυρίως το «διαδίκτυο» (64,29%), «τα βιβλία» (32,14%), «τις βάσεις δεδομένων», τα «ηλεκτρονικά βιβλία (e-books)» και τα «ηλεκτρονικά περιοδικά (e-journals)» (10,71%). Στην ερώτηση αν χρησιμοποιούν άλλες πηγές πληροφόρησης που να καλύπτουν τις πληροφοριακές τους ανάγκες, η πλειοψηφία απάντησε «όχι» (57,14%). Από τους φοιτητές που χρησιμοποιούν κάποια άλλη πηγή πληροφόρησης, το 10,71% χρησιμοποιεί «άλλη ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη», ενώ το 3,57% χρησιμοποιεί τη «βιβλιοθήκη του Δήμου» του. Η πλειοψηφία (50%) των ερωτηθέντων ζητάει τη βοήθεια του βιβλιοθηκονόμου, κυρίως για τον «εντοπισμό» (32,14%), και την «αναζήτηση τεκμηρίων» (28,57%). Όσον αφορά τον βαθμό ικανοποίησής τους, το 32,14% είναι «αρκετά ικανοποιημένο», το 7,14% «πολύ ικανοποιημένο» και μόλις 3,57% «πάρα πολύ ικανοποιημένο».

Το 53,57% των ερωτηθέντων δεν γνωρίζει αν η βιβλιοθήκη του ΤΕΙ Αθήνας προσφέρει υπηρεσίες για τους ΦμεΑ (Βλ. Παράρτημα 1, Γράφημα 1.4). Ένα μικρό ποσοστό (14,3 %) αναφέρει πως η βιβλιοθήκη προσφέρει «υπολογιστές με δυνατότητα μεγέθυνσης οθόνης» και το 7,14% «μέθοδο Braille». Επιπλέον, το 17,86% απάντησε ότι δεν τους έχει γίνει «καμιά ενημέρωση» για τη χρήση των παραπάνω υπηρεσιών.

Όσο αφορά τον εξοπλισμό της βιβλιοθήκης, η πλειοψηφία (60,71%) δεν γνωρίζει αν η βιβλιοθήκη του ΤΕΙ προσφέρει ειδικό λογισμικό για την πάθησή τους, ενώ μόλις το 7,14% υποστηρίζει πως ο αριθμός των υπολογιστών με ειδικό λογισμικό είναι επαρκής. Όσον αφορά τα άτομα με κινητικά προβλήματα, το 60,71% δεν γνωρίζει αν η βιβλιοθήκη παρέχει ασύρματο ποντίκι κεφαλής, ενώ το 71,43% δεν γνωρίζει αν υπάρχουν εκτυπωτές Braille στη βιβλιοθήκη του ΤΕΙ Αθήνας.

Το 46,43% των ΦμεΑ δεν γνωρίζει αν παραδίδονται εκπαιδευτικά προγράμματα χρηστών για την πλοήγησή τους στο διαδίκτυο. Από το 25% που απάντησε θετικά, μόλις το 14% έχει παρακολουθήσει τα σχετικά εκπαιδευτικά προγράμματα χρηστών, ενώ μόλις το 7,14% εξ αυτών τα θεώρησε «αρκετά χρήσιμα».

Τέλος, στις **ανοιχτού τύπου ερωτήσεις**, οι περισσότεροι απάντησαν ότι δεν έχουν ζητήσει τη βοήθεια του βιβλιοθηκονόμου, γιατί «δεν έχει χρειαστεί έως τώρα». Ενώ, η πλειοψηφία (14/20) ζήτησε καλύτερη αντιμετώπιση από το προσωπικό, όπως επίσης και καλύτερη εξυπηρέτηση (10/20).

## 5. Συμπεράσματα

Όπως προκύπτει, ο χώρος της βιβλιοθήκης του ΤΕΙ Αθήνας χρησιμοποιείται από την πλειοψηφία των ΦμεΑ για τη συγγραφή των εργασιών τους. Η επίσκεψη των ΦμεΑ στους χώρους της βιβλιοθήκης εμφανίζεται να είναι συχνή (2 φορές την εβδομάδα), γεγονός που έρχεται σε αντιδιαστολή με τα αποτελέσματα της Χαρούλη (2012), η οποία αναφέρει ότι το 69% των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκονόμων δεν γνωρίζει ούτε κατά προσέγγιση το μέγεθος της επισκεψιμότητας των ΑμεΑ στις βιβλιοθήκες, σημειώνοντας μάλιστα πως η επισκεψιμότητα των ΑμεΑ δεν είναι συχνό φαινόμενο. Η πλειοψηφία των ΦμεΑ χρησιμοποιεί τον ηλεκτρονικό κατάλογο της βιβλιοθήκης του ΤΕΙ Αθήνας, ενώ η έλλειψη ενδιαφέροντος είναι αυτή που οδηγεί στη μη χρήση του. Σ' αυτήν την περίπτωση χρειάζεται η επαγρύπνηση των βιβλιοθηκονόμων, ώστε να βελτιώσουν τον ηλεκτρονικό κατάλογο της βιβλιοθήκης του ΤΕΙ και να τον καταστήσουν πιο φιλικό στις ανάγκες των ΦμεΑ.

Όσον αφορά τις συλλογές της βιβλιοθήκης του ΤΕΙ Αθήνας, τα πράγματα δεν είναι ιδιαίτερα ενθαρρυντικά. Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων αποκρίθηκε πως δε γνωρίζει ούτε αν οι συλλογές της βιβλιοθήκης περιέχουν υλικό σε γλώσσα braille ούτε αν περιέχει τεκμήρια για την πάθησή τους. Με αποτέλεσμα είτε η βιβλιοθήκη να μην έχει συλλογές κατάλληλες για ΦμεΑ, είτε, ακόμα και αν έχει τέτοιου είδους συλλογές, να μην έχει ενημερώσει τους ΦμεΑ. Το γεγονός αυτό έρχεται σε αντίθεση με τους Irval & Nielsen (2005), οι οποίοι υποστηρίζουν πως όλο το υλικό της βιβλιοθήκης οφείλει να είναι προσβάσιμο για όλους τους χρήστες της. Συγκεκριμένα, μια βιβλιοθήκη θα πρέπει να παρέχει, ενδεικτικά: **ομιλούντα βιβλία, εφημερίδες και περιοδικά, βιβλία εύκολα στην ανάγνωση (easy to read books), βιβλία γραμμένα σε γλώσσα braille, DVD με υπότιτλους ή στη νοηματική γλώσσα, ανάγλυφα εικονογραφημένα βιβλία** (Irval & Nielsen, 2005).

Αναφορικά με τη σχέση ΦμεΑ και βιβλιοθηκονόμου, οι μισοί από τους ΦμεΑ ζητούν τη βοήθεια του βιβλιοθηκονόμου, κυρίως για τον εντοπισμό των πηγών. Θετικό, επίσης, είναι πως οι ΦμεΑ είναι «αρκετά ικανοποιημένοι» από την εξυπηρέτησή τους από τους βιβλιοθηκονόμους, ειδικά αν αναλογιστεί κανείς πως το 68% των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκονόμων της χώρας δεν έχει λάβει ολοκληρωμένη εκπαίδευση προκειμένου να εξυπηρετήσει ΑμεΑ (Χαρούλη, 2012).

Αρνητικά είναι τα αποτελέσματα αναφορικά με τις υπηρεσίες που προσφέρει η ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη του ΤΕΙ Αθήνας, καθώς οι περισσότεροι ΦμεΑ δεν γνωρίζουν αν η βιβλιοθήκη τους προσφέρει τέτοιου είδους υπηρεσίες. Αυτό έρχεται σε αντίθεση με την έρευνα της Χαρούλη (2012), η οποία υποστηρίξε πως η πλειοψηφία των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών διαθέτει ειδικές υπηρεσίες για ΑμεΑ. Γίνεται επομένως κατανοητό, πως η βιβλιοθήκη του ΤΕΙ Αθήνας είτε έχει άλλη εικόνα για τις υπηρεσίες που προσφέρει σε ΦμεΑ είτε δεν ενημερώνει τους ΦμεΑ που την επισκέπτονται. Εξαιρεση αποτελεί ένα μικρό ποσοστό ΦμεΑ που αναφέρει πως η βιβλιοθήκη διαθέτει υπολογιστές με δυνατότητα μεγέθυνσης εικόνας, εντούτοις και αυτοί παραδέχονται πως δεν τους έχει γίνει κάποια ενημέρωση για τη χρήση αυτών των υπολογιστών.

Το ίδιο αποθαρρυντικά είναι τα συμπεράσματα σχετικά με τον εξοπλισμό, καθώς η πλειοψηφία (60,7%) δεν γνωρίζει, αν η βιβλιοθήκη του ΤΕΙ Αθήνας περιλαμβάνει ειδικό λογισμικό για την πάθησή τους. Στην προκειμένη περίπτωση η βιβλιοθήκη του ΤΕΙ Αθήνας θα μπορούσε να συμμετάσχει σε ευρωπαϊκά προγράμματα (π.χ. ΕΣΠΑ), όπως οι βιβλιοθήκες του ΤΕΙ Σερρών και του Πανεπιστημίου Μακεδονίας, ώστε να εμπλουτίσει τον εξοπλισμό της για τους ΦμεΑ. Χρήσιμο επίσης θα ήταν να εμπλουτίσει τα λογισμικά τα οποία διαθέτει η βιβλιοθήκη του ΤΕΙ Αθήνας. Συγκεκριμένα, παρέχουν λογισμικά **zoom text Xtra, Jaws, ScreenDoors 2000**, ώστε να ενθαρρύνουν την ανεξάρτητη χρήση της βιβλιοθήκης στον μέγιστο δυνατό βαθμό (UNVL University Libraries, 2014). Μ' αυτόν τον τρόπο, θα καλύπτονταν ακόμα περισσότερο οι πληροφοριακές ανάγκες των ΦμεΑ, αυξάνοντας μάλιστα και τον βαθμό προσβασιμότητάς τους στη βιβλιοθήκη.

Οι προτάσεις των χρηστών ΑμεΑ προς βελτίωση των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης του ΤΕΙ Αθήνας ποικίλλουν. Συγκεκριμένα, οι περισσότεροι ΦμεΑ ζήτησαν καλύτερη αντιμετώπιση, όπως επίσης και καλύτερη εξυπηρέτηση από το προσωπικό της βιβλιοθήκης. Μερικοί υποστήριξαν πως οι συλλογές της βιβλιοθήκης πρέπει να βελτιωθούν, να εμπλουτιστούν και να αποκτηθεί το κατάλληλο λογισμικό για την πάθησή τους. Τέλος, έκδηλη είναι η ανάγκη για μεγαλύτερη ενημέρωση για τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης του ΤΕΙ Αθήνας και τη χρήση τους μέσω ενημερωτικών φυλλαδίων, με σκοπό την καλύτερη και ευκολότερη πρόσβαση των χρηστών ΑμεΑ στη βιβλιοθήκη. Προτάσεις, οι οποίες, στο σύνολό τους, βρίσκουν σύμφωνους και τους βιβλιοθηκονόμους που εργάζονται σε ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες (Χαρούλη, 2012).

Από τη συγκεκριμένη μελέτη συνάγεται, αφενός, πως οι ΦμεΑ πρέπει να καταστήσουν περισσότερο αισθητή την παρουσία τους στην ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη, αυξάνοντας το ποσοστό επισκεψιμότητάς τους, προκειμένου να διεκδικήσουν, ακόμα πιο δυναμικά, το αναφαίρετο δικαίωμά τους στην πρόσβαση στη πληροφορία· αφετέρου, πως οι βιβλιοθηκονόμοι οφείλουν να πολλαπλασιάσουν τις προσπάθειες και εκστρατείες ενημέρωσης των ΦμεΑ αναφορικά με υπηρεσίες, εξοπλισμό, λογισμικό και συλλογές που έχουν προσκτηθεί για την αποτελεσματική ικανοποίηση των πληροφοριακών αναγκών τους.

Βέβαια, η εν λόγω έρευνα παρουσιάζει και κάποιους περιορισμούς. Το δείγμα που χρησιμοποιήθηκε ήταν μικρό, μόλις 20 ερωτηματολόγια, άρα και καθόλου αντιπροσωπευτικό, καθώς δεν δίνεται μια σαφής εικόνα για την ικανοποίηση των πληροφοριακών αναγκών των χρηστών. Από την άλλη μεριά, οι δυσκολίες εντοπισμού των ΦμεΑ ήταν μεγάλες. Δυστυχώς, οι περισσότεροι ΦμεΑ, όπως διαπιστώθηκε και παραπάνω, δεν έχουν προσκομίσει τα απαραίτητα δικαιολογητικά στη γραμματεία της σχολής τους, με αποτέλεσμα η γραμματεία είτε να μην έχει τα πλήρη στοιχεία βάσει των οποίων να επικοινωνεί μαζί τους είτε να μη γνωρίζει τον ακριβή αριθμό τους. Επιπλέον, δεν υπήρχαν στατιστικά στοιχεία βάσει των οποίων να γίνει μια εκτίμηση της κατάστασης. Επίσης, λόγω της ευαισθησίας της πληροφορίας του συγκεκριμένου δείγματος, ήταν εξαιρετικά δύσκολο και χρονοβόρο να βρεθεί ποιος μπορεί να έχει πρόσβαση σ' αυτήν την πληροφορία, να δοθεί η σχετική έγκριση, αλλά και να βρεθεί ο κατάλληλος τρόπος αποστολής του ερωτηματολογίου, ώστε να διατηρηθεί το απόρρητο των στοιχείων των ΦμεΑ. Τέλος, υπήρχαν περιορισμοί για τον τρόπο πρόσβασης των συγκεκριμένων ατόμων στο ερωτηματολόγιο, καθώς και στη συμπλήρωσή του.

## 6. Επίλογος

Η συγκεκριμένη έρευνα μελέτησε τις πληροφοριακές ανάγκες των ΑμεΑ στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες και συγκεκριμένα στη βιβλιοθήκη του ΤΕΙ Αθήνας. Οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες και συγκεκριμένα η βιβλιοθήκη του ΤΕΙ Αθήνας, καταρχήν, πρέπει να λάβει σοβαρά υπόψη τις ανάγκες των ΦμεΑ που παρουσιάστηκαν παραπάνω. Επιπλέον, να συνεχίσει και να εντατικοποιήσει την προσπάθεια για διαρκή ενημέρωση των χρηστών για τις υπηρεσίες που διαθέτει. Καλό θα ήταν επίσης, να συνεχιστεί η επιμόρφωση των βιβλιοθηκονόμων στις Νέες Τεχνολογίες, ώστε να είναι σε θέση να ενημερώνουν τους χρήστες για τη χρήση τους, όπως επίσης να διοργανώνονται ειδικά σεμινάρια σχετικά με την πλοήγηση των χρηστών στο διαδίκτυο.

Παρά τις δυσκολίες, η εργασία αυτή αποτελεί μια πρώτη καταγραφή των αναγκών των ΦμεΑ στην πληροφορία και ίσως τον προπομπό άλλων ερευνών που να αφορούν τις πληροφοριακές ανάγκες των ΑμεΑ σε ένα άλλο είδος βιβλιοθηκών (λ.χ. Δημοτικές). Επιπλέον, καλό θα ήταν να χρησιμοποιηθεί και μια άλλη μέθοδος συλλογής των πληροφοριών, αντί για την ποσοτική μέθοδο του ερωτηματολογίου, όπως είναι η μέθοδος της συνέντευξης, για την εξαγωγή ποιοτικότερων αποτελεσμάτων.

## 7. Βιβλιογραφία

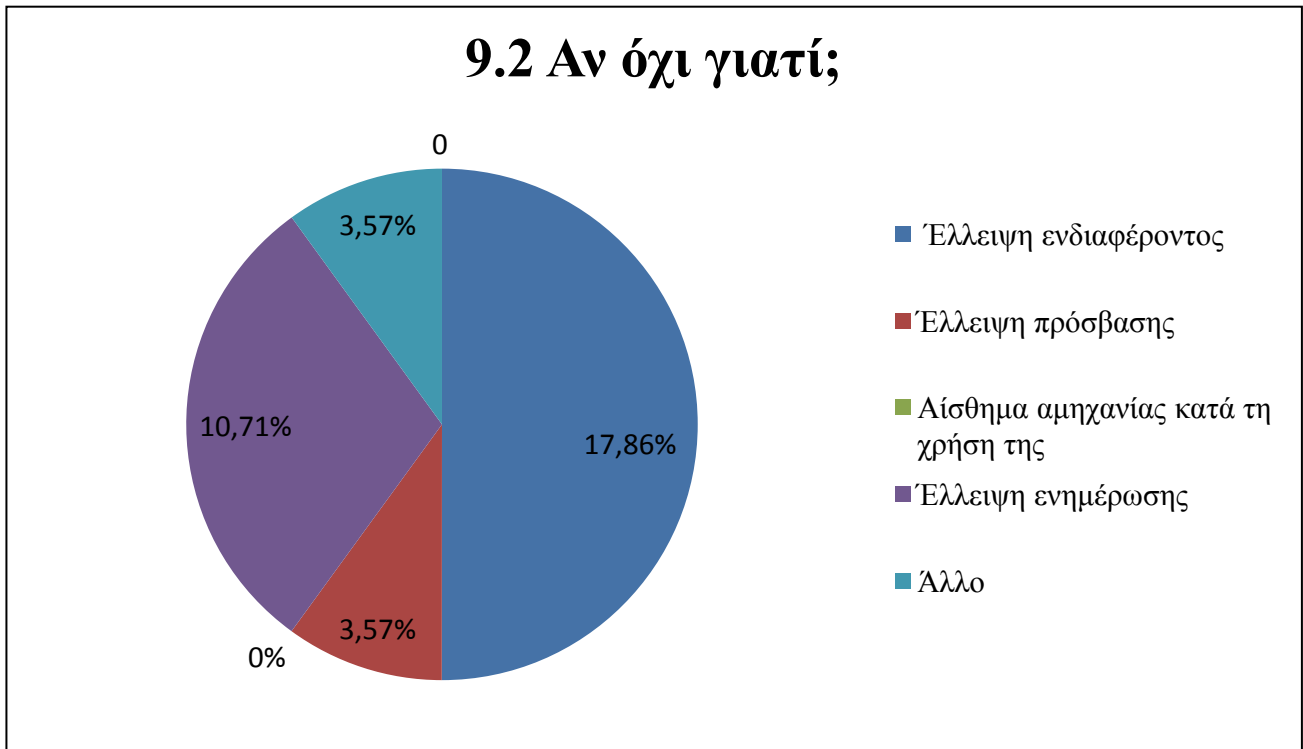
- American Library Association (2001). *Library Services for People with Disabilities Policy*. Retrieved 29/09/2014 from <http://www.ala.org/ascla/asclaissues/libraryservices>
- American Library Association (2009). *Services to Persons with Disabilities: An Interpretation of the Library Bill of Rights*. Retrieved 29/09/2014 from <http://www.ala.org/advocacy/intfreedom/librarybill/interpretations/servicespeoplesdisabilities>
- ADA.gov (2005). *The Rehabilitation Act of 1973, section 504*. Retrieved 16/06/2015 from <http://www.ada.gov/accessiblecells.htm>
- Australian Human Rights Commission (1992). *Disability Discrimination Act of Australia 1992*. Retrieved 16/06/2015 from: <https://www.humanrights.gov.au/our-work/disability-rights/about-disability-rights>
- Australian Human Rights Commission (1992). *D.D.A. guide: Getting an education*. Retrieved 16/06/2015 from <https://www.humanrights.gov.au/dda-guide-getting-education>
- Bodaghi, N., Ngah, Z. & Noorhidawati, A. (2014). Student Volunteers as Academic Saviours & Social Connectors among the Visually Impaired in an Academic Library *DE GRUYTER*, (p.p.40-48).
- Burke, S.K. (2009). Perceptions of Public Library Accessibility for People with Disabilities. *The Reference Librarian*, 50(1), 2009.
- Davies, J.E. (2007). An overview of international research into the library and information needs of visually impaired people. *Library Trends*, 55(4), pp. 785-795.
- Europa.eu (2007). Οδηγία 2007/65/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου. Retrieved 16/06/2015 from <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2007:332:0027:0045:EL:PDF>
- Graubart, M. (1996). Serving the library needs of students with physical disabilities. *Library Hi Tech*, 14(1), pp.37-40.
- Heather, H. (2013). Disability and accessibility in the library and information science literature: a content analysis. *Library & Information Science Research* 35(2), pp. 137-142.
- Holt, C. & Hole, W. (2003). Training rewards and challenges of serving library users with disabilities. *Public Libraries*, 42(1), pp.34-37.
- International Federation of Library Associations & Institutions (2003). *Information For All: The Key Role of Libraries in the Information Society*. Retrieved 29/09/2014 from [http://www.unige.ch/biblio/ses/IFLA/rol\\_lib\\_030526.pdf](http://www.unige.ch/biblio/ses/IFLA/rol_lib_030526.pdf)
- Irval, B. & Nielsen, G. (2001). *Guidelines for library services to people with dyslexia*. Retrieved 27/09/2014 from <http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional-report/70.pdf>
- Irval, B. & Nielsen, G. (2005). *Access to libraries for persons with disabilities*. Retrieved 27/09/2014 <http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional-report/89.pdf>
- Massachusetts Institute of Technology (2011). *Student Disabilities Services*. Retrieved 29/09/2014 from <http://web.mit.edu/uap/sds/index.html>
- Michael Saar and Helena Arthur-Okor (2013). Reference services for the deaf and hard of hearing. *Reference Services Review*, 41(3), pp.434-452.

- Mulliken, A. & Atkins, A. (2009). Academic library services for users with developmental disabilities. *The Reference Librarian*, 50(3), pp. 276-87.
- Samson, S. (2011). Best practices for serving students with disabilities. *Reference Services Review*, 39(2), pp. 260-277.
- Section508.gov (1998). *Section508 Laws*. Retrieved 16/06/2015 from <http://www.section508.gov/section508-laws>
- University of Nevada, Las Vegas (2014). *University Libraries: Services for Disabled Persons*. Retrieved 08/10/2014 from [http://www.library.unlv.edu/services/disabled\\_persons](http://www.library.unlv.edu/services/disabled_persons)
- University of Washington (2014). *Universal Access: Making Library Resources Accessible to People with Disabilities*. Retrieved 29/09/2014 from <https://www.washington.edu/doit/UA/PRESENT/libres.html>
- Βαΐτσης, Ν., Βασιλακάκη, Ε. & Κοζάνη, Μ. (2013). *Η Επαγγελματική Επιμόρφωση των Βιβλιοθηκονόμων για την εξυπηρέτηση ΑμεΑ: μια συγκριτική μελέτη*. Αθήνα: ΤΕΙ Αθήνα, Τμήμα Βιβλιοθηκονομίας και Συστημάτων Πληροφόρησης.
- Βιβλιοθήκη & Υπηρεσία Πληροφόρησης Πανεπιστημίου Πατρών, (2004). *Υπηρεσίες Πληροφόρησης Ατόμων με Ειδικές Ανάγκες-Τελική Αναφορά*. Πανεπιστήμιο Πατρών. Πρόσβαση 16/06/2015 από: [http://www.lis.upatras.gr/resources/telephaessa/Documents/AMEA\\_final\\_report.pdf](http://www.lis.upatras.gr/resources/telephaessa/Documents/AMEA_final_report.pdf)
- Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Ψηφιακή Σύγκλιση (2007). Πρόσβαση 16/06/2015 από: [https://www.espa.gr/elibrary/Episimo\\_Keimeno\\_EP\\_Psifiaki\\_Syglisi.pdf](https://www.espa.gr/elibrary/Episimo_Keimeno_EP_Psifiaki_Syglisi.pdf)
- Ευθυμίου, Π. (2003). Υπουργική Απόφαση 830/2003 ΦΕΚ Β' 1173, 2003. Πρόσβαση 16/06/2015 από: [http://www.et.gr/idocs-nph/pdfimageSummaryviewer.html?args=sppFfdN7IQP5\\_cc--m0e1\\_I\\_A1rdk6dWhquVm-EJHwS8rzSZFfgk-VP3k-U-ba0QkAYi3ORfmaomaAQ9B75m9lMtkyyZr1sk75h8iB-tM3\\_vKMSuwFT8g8jMbcMCublFfxINP8qam0adOwkyqC2b1N0SJ8syGBCRux9XqJvlgkOABsHa5Zy-ZA](http://www.et.gr/idocs-nph/pdfimageSummaryviewer.html?args=sppFfdN7IQP5_cc--m0e1_I_A1rdk6dWhquVm-EJHwS8rzSZFfgk-VP3k-U-ba0QkAYi3ORfmaomaAQ9B75m9lMtkyyZr1sk75h8iB-tM3_vKMSuwFT8g8jMbcMCublFfxINP8qam0adOwkyqC2b1N0SJ8syGBCRux9XqJvlgkOABsHa5Zy-ZA)
- Κοζάνη, Μ. (2013). *Δημόσιες Βιβλιοθήκες & ΑμεΑ: Εκπαιδευτική Κατάρτιση Βιβλιοθηκονόμων*. Αθήνα: Τεχνολογικό Ίδρυμα Αθήνας, Πτυχίο.
- Κουλικούρδη, Α. (2005). *Ψηφιακές Βιβλιοθήκες για Άτομα με Αναπηρίες (ΑμεΑ)*. Ιόνιο Πανεπιστήμιο, Διπλωματική εργασία.
- Κουλικούρδη, Α. (2006). *Υπηρεσίες Πληροφόρησης για άτομα με αναπηρίες (ΑμεΑ): προβληματισμοί*. Πρόσβαση 27/09/2014 από: <http://lekythos.library.ucy.ac.cy/h&le/10797/12811>
- Κουλικούρδη, Α. (2007). *Ο Ρόλος των Βιβλιοθηκών στην Εκπαίδευση των ΑμεΑ: Ελληνική και Διεθνής Πραγματικότητα*. Πρόσβαση 27/09/2014 από: <http://lekythos.library.ucy.ac.cy/h&le/10797/12013>
- Κουλικούρδη, Α. (2009). *Πληροφοριακή Συμπεριφορά Ατόμων με Αναπηρία (ΑμεΑ) και οι Υποστηρικτικές Τεχνολογίες σε Περιβάλλον Βιβλιοθηκών*. Πρόσβαση 27/09/2014 από: <http://thesis.ekt.gr/thesisBookReader/id/17257#page/44/mode/2up>
- Μέλλου, Κ. (2008). *Σχεδιασμός ερωτηματολογίου στη διερεύνηση επιδημιών*. Πρόσβαση 29/09/2014 από: [http://www.nsph.gr/files/011\\_Ygeias\\_Paidiou/Epidimiologiki\\_epitirisi\\_mathimata/3\\_Erotimatologio.pdf](http://www.nsph.gr/files/011_Ygeias_Paidiou/Epidimiologiki_epitirisi_mathimata/3_Erotimatologio.pdf)
- Μονιάρου, Β. (2012). *Μέθοδοι έρευνας*. Αθήνα: Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Αθήνας.
- Παπούλιας, Κ. (2007). Νόμος 3549/07 ΦΕΚ Α' 69, 2007. Πρόσβαση 16/6/2015 από: <http://www.disabled.gr/images/17821.pdf>
- Πατραγκού, Π., Ζωντανός, Κ., Ταραμόπουλος, Α. & Φράγκου, Α. (2003). *Υπηρεσίες Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών για Τυφλούς και Άτομα με Περιορισμένη Όραση*. Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Βιβλιοθήκη. Πρόσβαση 29/09/2014 από: <https://www.lib.uom.gr/images/stories/pdf/dimosieuseis/tufloi.pdf>
- Στεφανόπουλος, Κ. (2000). Νόμος Υπ' Αριθ.2817/00 ΦΕΚ Α 78,2000. Πρόσβαση 27/09/2014 από: [http://www.satea.gr/wp-content/uploads/2011/07/N.2817-00\\_Ekpaideysh\\_twn\\_A.m.E.E.A..pdf](http://www.satea.gr/wp-content/uploads/2011/07/N.2817-00_Ekpaideysh_twn_A.m.E.E.A..pdf)
- Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Σερρών (2014). *Εσωτερικός Κανονισμός Βιβλιοθήκης*. Πρόσβαση 29/09/2014 από: [http://lib.teiser.gr/esot\\_kanonismos.php](http://lib.teiser.gr/esot_kanonismos.php)

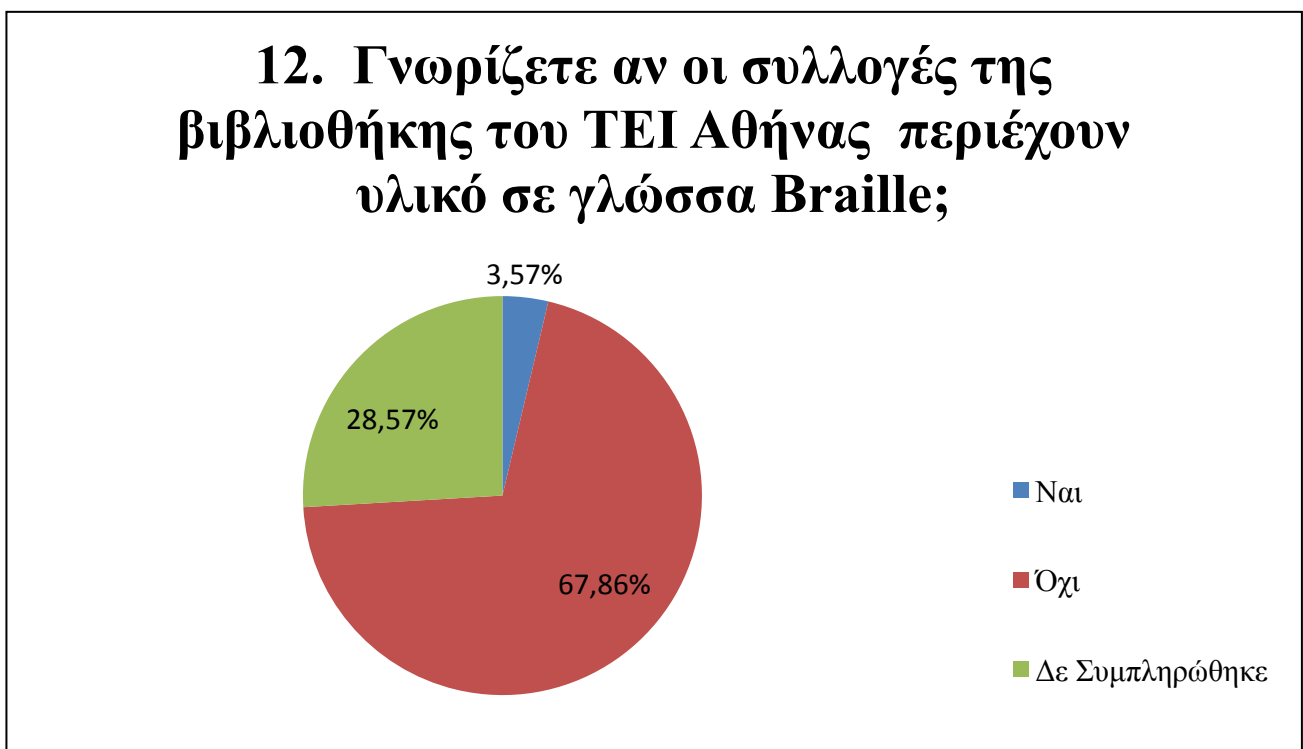
Υπουργική Απόφαση ΥΠΠΟ ΔΙΟΙΚ 98545 (ΦΕΚ Β2065/2007). Πρόσβαση 16/06/2015 από: <http://www.amelib.gr/phocadownloadpap/%CE%A3%CE%BA%CE%BF%CF%80%CE%BF%CE%AF%20%CF%84%CE%B7%CF%82%20%CE%A5%CE%A0-%CE%91%CE%A0.pdf>

Χαρούλη, Μ. (2012). *ΑμεΑ & Εκπαίδευση Βιβλιοθηκονόμων στην Ελλάδα*. Αθήνα: Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Αθήνας, Πτυχιακή εργασία.

## Παράρτημα 1: Γραφήματα

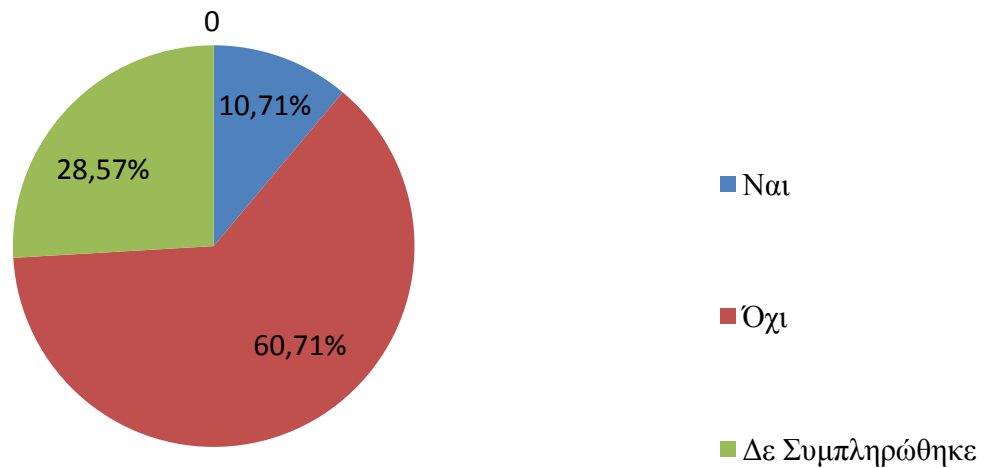


Σχεδιάγραμμα 1.1 Ποσοστό μη χρήσης του καταλόγου της βιβλιοθήκης.



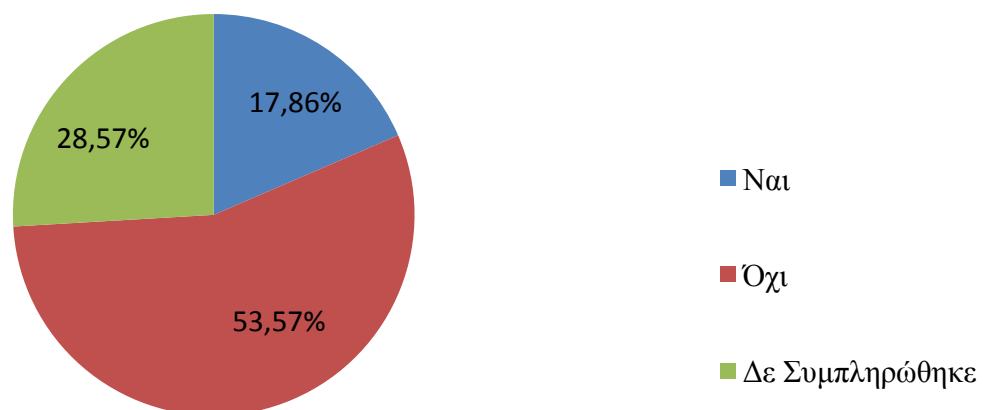
Σχεδιάγραμμα 1.2 Συλλογές βιβλιοθήκης σε γλώσσα Braille.

### 13. Γνωρίζετε αν οι συλλογές της βιβλιοθήκης του ΤΕΙ Αθήνας περιέχουν υλικό για την πάθησή σας;



Σχεδιάγραμμα 1.3 Υλικό βιβλιοθήκης για την πάθηση των ερωτηθέντων.

### 18. Γνωρίζετε αν η βιβλιοθήκη του ΤΕΙ Αθήνας προσφέρει υπηρεσίες για τα ΑμεΑ;



Σχεδιάγραμμα 1.4 Υπηρεσίες της βιβλιοθήκης για τα ΑμεΑ.



## Παράρτημα 2: Ερωτηματολόγιο

### A. ΔΕΙΓΜΑ

#### 1. Φύλο

Αντρας                      Γυναίκα

#### 2. Ηλικία

- 18-21
- 22-25
- 26-29
- 30-33
- 34 και άνω

#### 3. Είδος αναπηρίας:

- Προβλήματα όρασης
- Προβλήματα ακοής
- Δυσλεξία
- Κινητικά προβλήματα
- Νοητική ανεπάρκεια
- Άλλο

#### 4. Σχολή

- Τεχνολογικών Εφαρμογών
- Διοίκησης και Οικονομίας
- Επαγγελματών Υγείας και Πρόνοιας
- Τεχνολογίας Τροφίμων και Διατροφής
- Καλλιτεχνικών Εφαρμογών

#### 5. Έτος σπουδών

- 1<sup>ο</sup> έτος
- 2<sup>ο</sup> έτος
- 3<sup>ο</sup> έτος
- 4<sup>ο</sup> έτος
- 5<sup>ο</sup> και άνω

### B. ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ

#### 6. Χρησιμοποιείτε τον χώρο της βιβλιοθήκης του ΤΕΙ Αθήνας;

Ναι                      Όχι

##### 6.1 Αν ναι, πόσο συχνά;

- Καθημερινά
- Δύο (2) φορές την εβδομάδα
- Μία (1) φορά το μήνα
- Μία (1) φορά το εξάμηνο
- Άλλο

**6.2 Αν όχι, γιατί;**

- Έλλειψη ενδιαφέροντος
- Έλλειψη πρόσβασης
- Αίσθημα αμηχανίας κατά τη χρήση της
- Έλλειψη ενημέρωσης
- Άλλο

**7. Για ποιον, κυρίως, λόγο, χρησιμοποιείτε τον χώρο της βιβλιοθήκης του ΤΕΙ Αθήνας;**

- Χρήση αναγνωστηρίου
- Χρήση υπολογιστών
- Χρήση βάσεων δεδομένων
- Δανεισμό βιβλίων
- Άλλο

**8. Όταν χρησιμοποιείτε τον χώρο της βιβλιοθήκης του ΤΕΙ Αθήνας, ποιες πληροφοριακές ανάγκες σας καλύπτετε;**

- Εργασίες της σχολής σας
- Ενημέρωση για τη σχολή
- Ενημέρωση για τις υπηρεσίες του ΤΕΙ Αθήνας
- Ψυχαγωγία
- Ενημέρωση για την πάθησή σας
- Άλλο

**9. Χρησιμοποιείτε τον κατάλογο της βιβλιοθήκης του ΤΕΙ Αθήνας;**

Ναι                    Όχι

**9.1 Αν ναι, πόσο συχνά;**

- καθημερινά
- 2 φορές την εβδομάδα
- 1 φορά το μήνα
- 1 φορά το εξάμηνο
- Άλλο

**9.2 Αν όχι, γιατί;**

- Έλλειψη ενδιαφέροντος
- Έλλειψη πρόσβασης
- Αίσθημα αμηχανίας κατά τη χρήση της
- Έλλειψη ενημέρωσης
- Άλλο

**10. Για ποιον, κυρίως, λόγο χρησιμοποιείτε τον κατάλογο της βιβλιοθήκης του ΤΕΙ Αθήνας;**

- Αναζήτηση βιβλίων
- Αναζήτηση περιοδικών
- Αναζήτηση βάσεων δεδομένων
- Άλλο

**11. Όταν χρησιμοποιείτε τον κατάλογο της βιβλιοθήκης του ΤΕΙ Αθήνας, ποιες πληροφοριακές ανάγκες σας καλύπτετε;**

- Εργασίες της σχολής σας
- Ενημέρωση για τη σχολή
- Ενημέρωση για τις υπηρεσίες του ΤΕΙ Αθήνας
- Ψυχαγωγία
- Ενημέρωση για την πάθησή σας
- Άλλο

## Γ. ΣΥΛΛΟΓΕΣ

12. Γνωρίζετε αν οι συλλογές της βιβλιοθήκης του ΤΕΙ Αθήνας περιέχουν υλικό σε γλώσσα Braille;  
Ναι Όχι

13. Γνωρίζετε αν οι συλλογές της βιβλιοθήκης του ΤΕΙ Αθήνας περιέχουν υλικό για την πάθησή σας;  
Ναι Όχι

14. Είστε ικανοποιημένοι με τις συλλογές της βιβλιοθήκης γενικότερα;

Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	ΔΞ/ΔΑ
1	2	3	4	5	6	

15. Ποιες πηγές πληροφόρησης της βιβλιοθήκης του ΤΕΙ Αθήνας χρησιμοποιείτε συνήθως;

- Βιβλία
- E-books
- Περιοδικά
- E-journals
- Διαδίκτυο
- Βάσεις δεδομένων
- Άλλο

16. Χρησιμοποιείτε άλλες πηγές πληροφόρησης που να καλύπτουν τις πληροφοριακές ανάγκες σας;  
Ναι Όχι

16.1 Αν ναι, ποιες είναι αυτές;

- Η βιβλιοθήκη του Δήμου σας
- Online βιβλία σε γλώσσα Braille
- Κάποια άλλη ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη
- Άλλο

17. Στην αναζήτηση πηγών ζητάτε τη βοήθεια του βιβλιοθηκονόμου;

Ναι Όχι

17.1 Αν όχι, γιατί;

17.2 Αν ναι, τι είδους βοήθεια;

- Στην αναζήτηση
- Στον εντοπισμό
- Στη χρήση
- Άλλο

17.3 Είστε ικανοποιημένοι από τη βοήθεια του βιβλιοθηκονόμου;

Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	ΔΞ/ΔΑ
1	2	3	4	5	6	

## Δ. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

**18. Γνωρίζετε αν η βιβλιοθήκη του ΤΕΙ Αθήνας προσφέρει υπηρεσίες για τα ΑμεΑ;**

Ναι Όχι

18.1 Αν ναι, ποιες σας προσφέρει;

- Μέθοδος Braille
- Ομιλούντα βιβλία
- Υπολογιστές με δυνατότητα μεγέθυνσης της οθόνης
- Όλα τα παραπάνω
- Άλλο

18.2 Σας έχει γίνει σχετική ενημέρωση για τη χρήση των παραπάνω υπηρεσιών;

Ναι Όχι

## Ε. ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ

**19. Γνωρίζετε αν η βιβλιοθήκη του ΤΕΙ Αθήνας περιλαμβάνει ειδικό λογισμικό για την πάθησή σας;**

Ναι Όχι

19.1 Αν ναι, ο αριθμός αυτών των υπολογιστών με το ειδικό λογισμικό είναι επαρκής;

Ναι Όχι

**20. Όσον αφορά τα άτομα με κινητικά προβλήματα, γνωρίζετε αν η βιβλιοθήκη του ΤΕΙ Αθήνας παρέχει ασύρματο ποντίκι κεφαλής;**

Ναι Όχι

**21. Στη βιβλιοθήκη του ΤΕΙ Αθήνας υπάρχουν εκτυπωτές Braille;**

Ναι Όχι

## ΣΤ. ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΚΟΙΝΟΥ

**22. Γνωρίζετε αν στη βιβλιοθήκη του ΤΕΙ Αθήνας παραδίδονται εκπαιδευτικά προγράμματα χρηστών (σεμινάρια, διαλέξεις) για την πλοήγησή σας στο διαδίκτυο;**

Ναι Όχι

22.1 Αν ναι, έχετε παρακολουθήσει εκπαιδευτικά προγράμματα χρηστών (σεμινάρια, διαλέξεις) για την πλοήγησή σας στο διαδίκτυο;

Ναι Όχι

22.2 Αν ναι, σας φάνηκαν χρήσιμα;

Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	ΔΞ/ΔΑ
1	2	3	4	5	6	

**23. Παρακαλώ σημειώστε τι θέλετε να αλλάξει -αν θέλετε να αλλάξει- στη βιβλιοθήκη του ΤΕΙ Αθήνας, ώστε να βελτιωθεί η εξυπηρέτησή σας.**

**Μαγδαλινή Γουραλέ**

Η Μαγδαλινή Γουραλέ είναι απόφοιτος του Τμήματος Βιβλιοθηκονομίας και Συστημάτων Πληροφόρησης του ΤΕΙ Αθήνας. Έχει εργαστεί στην εξάμηνη πρακτική της άσκηση ως αρχειονόμος στο Ιστορικό Αρχείο της Εθνικής Τράπεζας.

**Ευγενία Βασιλακάκη**

Η Ευγενία Βασιλακάκη εργάζεται ως Επιστημονικός και Εργαστηριακός Συνεργάτης στο Τμήμα Βιβλιοθηκονομίας και Συστημάτων Πληροφόρησης στο ΤΕΙ Αθήνας. Έχει ανακηρυχτεί διδάκτορας το 2011 από το Manchester Metropolitan University και έλαβε τον μεταπτυχιακό της τίτλο από το Ιόνιο Πανεπιστήμιο, Τμήμα Αρχειονομίας και Βιβλιοθηκονομίας. Διδάσκει τα μαθήματα Εισαγωγή στη Βιβλιοθηκονομία, Διαχείριση Αρχειακών Εγγράφων, Υπηρεσίες Πληροφόρησης και Βιβλιογραφία μεταξύ άλλων. Έρευνά της έχει δημοσιευθεί στα περιοδικά “Information Research”, “The International Information & Library Review”, “New Library World” και “Library & Information Science Research”.