

**ΠΑΝΤΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ**

**ΤΜΗΜΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
"ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ, ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ"**

Διπλωματική εργασία

**Θέμα: Οι παραδοσιακές και ψηφιακές υπηρεσίες στις
Βιβλιοθήκες, στα Αρχεία και στα Μουσεία**



Ανδρέου Ιωάννα
Α.Μ. 410Μ4001



Επιβλέπων καθηγητής: Δάλλας, Κωστής (Λέκτορας)
Μέλη: Κλήμης, Γεώργιος Μιχαήλ (Λέκτορας)
Λέανδρος, Νικόλαος (Επίκουρος καθηγητής)

Αθήνα, Μάιος, 2006

**ΠΑΝΤΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ**

**ΤΜΗΜΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
"ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ, ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ"**

Διπλωματική εργασία

Θέμα: Οι παραδοσιακές και ψηφιακές υπηρεσίες στις
Βιβλιοθήκες, στα Αρχεία και στα Μουσεία

Ανδρέου Ιωάννα
Α.Μ. 410Μ4001

Επιβλέπων καθηγητής: Δάλλας, Κωστής (Λέκτορας)
Μέλη: Κλήμης, Γεώργιος Μιχαήλ (Λέκτορας)
Λέανδρος, Νικόλαος (Επίκουρος καθηγητής)

Αθήνα, Μάιος, 2006

Περιεχόμενα

Περιεχόμενα 1

Πρόλογος 4

Εισαγωγή 6

Κεφάλαιο 1. Οριοθέτηση της κουλτούρας και του πολιτισμού 9

1.1. Ιστορική αναδρομή 9

1.2. Πολιτισμός 14

1.3. Κουλτούρα 15

1.4. Σύγκριση και διαφορές των όρων κουλτούρα και πολιτισμός 16

Κεφάλαιο 2. Προϊόντα και υπηρεσίες 19

2.1. Προϊόν 20

2.2. Υπηρεσίες 21

2.3. Διαφοροποίηση των προϊόντων από τις υπηρεσίες 22

2.4. Χαρακτηριστικά των υπηρεσιών 23

Κεφάλαιο 3. Πολιτισμός, κοινωνία και γνώση: σύγχρονες προκλήσεις 27

3.1. Πολιτιστική Κληρονομιά 27

3.2. Οργανισμοί Πολιτιστικής Κληρονομιάς 29

3.3. Κοινωνία της Πληροφορίας και τεχνολογία 32

3.4. Ψηφιοποίηση και προκλήσεις 34

3.5. Οι χρήστες και οι ανάγκες τους 38

Κεφάλαιο 4. Βιβλιοθήκες, Αρχεία, Μουσεία 39

4.1. Βιβλιοθήκες 39

4.1.1. Ορισμός και ιστορική αναδρομή 40

4.1.2. Είδη βιβλιοθηκών 41

4.1.3. Σκοπός και στόχος 41

4.1.4. Το κοινό των βιβλιοθηκών 43

4.2. Αρχεία 43

4.2.1. Ορισμός και ιστορική αναδρομή 43

4.2.2. Είδη αρχείων 45

4.2.3. Στόχος και σκοπός 46

4.2.4. Το κοινό των αρχείων 48

4.3. Μουσεία 48

4.3.1. Ορισμός 49

4.3.2. Είδη μουσείων 50

4.3.3. Σκοπός και στόχος 52

4.3.4. Το κοινό των μουσείων 52

Κεφάλαιο 5. Κοινές παραδοσιακές και ψηφιακές υπηρεσίες στους οργανισμούς πολιτιστικής κληρονομιάς 55

- 5.1. Υπηρεσία εξυπηρέτησης, πληροφόρησης και κατεύθυνσης χρηστών, στην παραδοσιακή διάσταση 57
- 5.1.1. Υπηρεσία εξυπηρέτησης, στη ψηφιακή διάσταση 58
- 5.2. Υπηρεσία υποστήριξης και διευκόλυνσης της έρευνας και συγκέντρωσης υλικού πάνω σε ένα συγκεκριμένο θέμα, στην παραδοσιακή διάσταση 59
- 5.2.1. Συγκέντρωση ψηφιακών πηγών 60
- 5.3. Υπηρεσία κοινοποίησης του έργου των οργανισμών, στην παραδοσιακή διάσταση 61
- 5.3.1. Δικτυακή παρουσίαση των βιβλιοθηκών, των αρχείων και των μουσείων 61
- 5.4. Υπηρεσία υποστήριξης της ανάγνωσης, της εκπαίδευσης και της προώθησης της ψυχαγωγίας, στην παραδοσιακή διάσταση 62
- 5.4.1. Υπηρεσία προώθησης της αναγνωσιμότητας και της δια βίου εκπαίδευσης, στη ψηφιακή διάσταση 63
- 5.4.2. Υπηρεσία εξ αποστάσεως εκπαίδευσης 63
- 5.5. Υπηρεσία πρόσβασης, στην παραδοσιακή διάσταση 64
- 5.5.1. Υπηρεσία πρόσβασης σε πολύγλωσσες και πολύμορφες πηγές, στη ψηφιακή διάσταση 65
- 5.6. Υπηρεσία ξενάγησης, στην παραδοσιακή διάσταση 65
- 5.6.1. Υπηρεσία ακουστικής ξενάγησης 66
- 5.6.2. Υπηρεσία ψηφιακής ξενάγησης 66
- 5.7. Υπηρεσία προώθησης του πολιτισμού, στην παραδοσιακή διάσταση 66
- 5.7.1. Υπηρεσία προώθησης του πολιτισμού, στη ψηφιακή διάσταση 67

Κεφάλαιο 6. Παραδοσιακές υπηρεσίες που υποκαθίστανται ή εξαλείφονται λόγω της εξέλιξης της τεχνολογίας 68

- 6.1. Υπηρεσία διάθεσης του χώρου 68
- 6.2. Υπηρεσία διάθεσης μηχανημάτων εντός των οργανισμών 69
- 6.3. Υπηρεσία πρόσβασης για άτομα με σωματικές, μαθησιακές δυσκολίες καθώς και με δυσκολίες σχετικά με τα αισθητήρια όργανα 69
- 6.4. Υπηρεσία δανεισμού και διαδανεισμού 70

Κεφάλαιο 7. Νέες ψηφιακές υπηρεσίες στους οργανισμούς πολιτιστικής κληρονομιάς 72

- 7.1. Συνεργασίες με άλλους φορείς 72
- 7.2. Υπηρεσία Ανοιχτού Δημόσιου Κατάλογου και Συλλογικών Καταλόγων 73
- 7.3. Υπηρεσία χρήσης Διαδικτύου 73
- 7.4. Εκπαίδευση χρηστών στο ψηφιακό αλφαριθμητισμό. 74

Κεφάλαιο 8. Ειδικές υπηρεσίες στις βιβλιοθήκες, στα αρχεία και στα μουσεία 75

- 8.1. Ειδικές υπηρεσίες στις βιβλιοθήκες 75
 - 8.1.1. Υπηρεσία εκπαίδευσης χρηστών 75
- 8.2. Ειδικές υπηρεσίες στα μουσεία 76
 - 8.2.1. Υπηρεσία δανεισμού σε σχολεία 76
 - 8.2.2. Υπηρεσία εκτίμησης αντικειμένων 76
- 8.3. Ειδικές υπηρεσίες στα αρχεία 77
 - 8.3.1. Υπηρεσία δημιουργίας γενεαλογικού δέντρου 77
- 8.4. Έμμεσες λειτουργίες των οργανισμών 77

Κεφάλαιο 9. Συμπεράσματα 79

Παραρτήματα 88
Βιβλιογραφία 105
Ευρετήριο 114

Πρόλογος

Το θέμα της διπλωματικής εργασίας είναι *“Οι παραδοσιακές και ψηφιακές υπηρεσίες στις Βιβλιοθήκες, στα Αρχεία και στα Μουσεία”*. Για την εργασία αυτή χρησιμοποιήθηκαν και αντλήθηκαν έντυπες και ηλεκτρονικές πηγές.

Στόχος μας ήταν η συγγραφή μιας διπλωματικής εργασίας που να τη διακρίνει η σαφήνεια, η πληρότητα, η ακρίβεια και να διακατέχεται από συνοχή, απλότητα και τεκμηρίωση. Η καταγραφή, η παρουσίαση και η ανάλυση των υπηρεσιών των βιβλιοθηκών, των αρχείων και των μουσείων, βοηθάει στην πληρέστερη κατανόηση του ρόλου τους μέσα στην κοινωνία καθώς και στη συνειδητοποίηση της πολυσήμαντης προσφοράς τους προς τους ανθρώπους.

Η έρευνα άρχισε μεθοδικά από ελληνικά και ξένα βιβλία, επιστημονικά περιοδικά, εφημερίδες, εγκυκλοπαίδειες, πανεπιστημιακές σημειώσεις μαθημάτων του τμήματος καθώς και από διπλωματικές εργασίες του συγκεκριμένου μεταπτυχιακού προγράμματος. Επιπλέον χρησιμοποιήθηκαν σύγχρονα εργαλεία όπως: το Διαδίκτυο, μηχανές αναζήτησης, θεματικοί κατάλογοι και Ανοιχτοί Δημόσιοι Κατάλογοι (OPAC) βιβλιοθηκών και άλλων φορέων, για παράδειγμα: <http://meta.copernic.com/copernic.main>, <http://www.lib.uoa.gr>, με λέξεις κλειδιά: service provision, library services, παροχή υπηρεσιών κ.ά. Επίσης στόχος έγιναν οργανισμοί όπως: UNESCO, IFLA, ICOMOS, NARA κ.ά. και ερευνητικά προγράμματα όπως: PULMAN, CALIMERA, DiGiCULT. Δεν παραλείφθηκαν συζητήσεις με επαγγελματίες των βιβλιοθηκών, των αρχείων και των μουσείων.

Τα προβλήματα που αντιμετωπίσαμε εστιάστηκαν στα εξής: η ελληνική βιβλιογραφία στο συγκεκριμένο θέμα ήταν ελλιπής, ενώ η ξένη βιβλιογραφία παρόλο που ήταν μεγαλύτερη σε έκταση ήταν συγκεχυμένη ή/και δύσκολα προσεγγίσιμη. Από τις πολυάριθμες διαδικτυακές πηγές επελέγησαν οι πιο αντιπροσωπευτικές και έγκυρες, κατά την άποψή μας, πληροφορίες.

Στη συνέχεια -μελετώντας τις έντυπες και ηλεκτρονικές πληροφορίες- το υλικό οργανώθηκε σε εννέα κεφάλαια, ξεκινώντας με γενικές έννοιες και στη συνέχεια εξειδικεύοντας. Συνεπώς, φτάνοντας στο κύριο σώμα της εργασίας διασαφηνίσαμε το ρόλο, το σκοπό, τις ανάγκες και τον τρόπο που λειτουργούν και ενεργούν οι βιβλιοθήκες, τα αρχεία και τα μουσεία, οι συγκεκριμένοι αυτοί πολιτιστικοί οργανισμοί που μας προσφέρουν τις πολυπόθητες υπηρεσίες τους. Πλην αυτού, τα παραπάνω εξετάστηκαν υπό το πρίσμα των επιθυμιών των επισκεπτών, χρηστών, αναγνωστών των εν λόγω οργανισμών αλλά και υπό το πρίσμα της σύγχρονης τεχνολογίας.

Η σύνθεσή μας βασίστηκε σε μια οργάνωση των υπηρεσιών ώστε να απαντηθούν ερωτήματα όπως:

- α τι μπορούν να προσφέρουν οι παραδοσιακές υπηρεσίες και σε ποιον,
- α τι καλύτερο μπορούν να προσφέρουν οι ψηφιακές υπηρεσίες και σε πόσους περισσότερους,

α ποιος ο ρόλος της τεχνολογίας, του Διαδικτύου και του ψηφιακού περιεχομένου στη διαμόρφωση και παροχή των υπηρεσιών,
α ποιες νέες υπηρεσίες δημιουργήθηκαν με βάση τις νέες απαιτήσεις του κοινού και των επιτευγμάτων της τεχνολογίας,
α ποιες παραδοσιακές υπηρεσίες καταργήθηκαν ή διαφοροποιήθηκαν και γιατί,
α τι συμπεραίνουμε από την αντιστοίχιση των παραδοσιακών και των ψηφιακών υπηρεσιών.

Κατά λογική ακολουθία διαφαίνεται ότι το πεδίο των υπηρεσιών στον τομέα της πολιτιστικής κληρονομιάς αλλάζει σταδιακά αλλά αποφασιστικά. Στην εποχή της μαζικής παραγωγής και κατανάλωσης οι εξελίξεις δεν αφήνουν ανέπαφο ούτε αυτόν τον τομέα, κάνοντάς τον να επαναπροσδιορίζεται και να αναδιαμορφώνεται προς όφελος της όλο και πιο έντονα στρωματοποιημένης κοινωνίας μας και των αυξημένων αναγκών της.

Μελλοντικές εργασίες θα απαιτηθούν ώστε να απαντηθούν πρόσθετα σημαντικά ερωτήματα, όπως: οι παραδοσιακές υπηρεσίες θα περιθωριοποιηθούν; Θα υπερισχύσει η ψηφιακή διάσταση στις υπηρεσίες; Όλος αυτός ο "ψηφιακός πυρετός" θα καλύψει τις προσδοκίες των χρηστών; Το κοινό είναι έτοιμο να δεχτεί τις αλλαγές που απαιτούνται, κ.ά. Κατά τη γνώμη μας, σημαντικό ρόλο διαδραματίζει η σωστή οργάνωση και ο σωστός προγραμματισμός για να έχουμε το οποιοδήποτε επιθυμητό αποτέλεσμα.

Εισαγωγή

Τα τελευταία χρόνια παρατηρείται μια προέλαση των υπηρεσιών σε όλους τους τομείς της κοινωνικής και της οικονομικής ζωής. Στο πλαίσιο αυτό έρχονται να λειτουργήσουν και οργανισμοί της πολιτιστικής κληρονομιάς όπως, οι *Βιβλιοθήκες*, τα *Αρχεία* και τα *Μουσεία*. Η εργασία μας προσεγγίζει τους οργανισμούς αυτούς από τη σκοπιά των υπηρεσιών που προσφέρουν και εξετάζει, ειδικότερα, τις επιπτώσεις της υιοθέτησης των τεχνολογιών της πληροφορίας στο πεδίο των πολιτιστικών υπηρεσιών των βιβλιοθηκών, των αρχείων και των μουσείων.

Έννοιες όπως *πολιτισμός* και *κουλτούρα* θέτουν την εννοιολογική βάση για τον προσδιορισμό των πνευματικών, υλικών, διανοητικών και συναισθηματικών γνωρισμάτων που χαρακτηρίζουν μια κοινωνία, βάσει των οποίων αυτή επιθυμεί να οργανωθεί και να εξυπηρετεί τις ανάγκες των ανθρώπων που την περικλείουν. Επιπροσθέτως, όροι όπως *Βιβλιοθήκες*, *Αρχεία* και *Μουσεία* προσεγγίζονται και αναλύονται ως οργανισμοί πολιτιστικής και κοινωνικής ενσωμάτωσης, βασιζόμενοι στο πολυπολιτισμικό και πολύγλωσσο περιεχόμενό τους, που επιθυμούν τώρα πλέον να το διαθέτουν στο κοινό τους μέσω συστηματικά προσφερόμενων υπηρεσιών. Η ριζική στροφή των εν λόγω οργανισμών, από την έμφαση στη συγκέντρωση, ανάπτυξη και διαφύλαξη της συλλογής των πανανθρώπινων δημιουργημάτων, στην παροχή πρόσβασης σε αυτήν, είναι αξιοσημείωτη, και έδωσε το έναυσμα για τη μεγαλύτερη αξιοποίηση εκ μέρους τους των επιτευγμάτων των τεχνολογιών της πληροφορίας. Όροι όπως *τεχνολογία*, *Κοινωνίας της Πληροφορίας*, *Διαδίκτυο*, *ψηφιοποίηση*, αντικατοπτρίζουν το ρόλο των πολιτιστικών οργανισμών, τη συμπληρωματική και επικουρική διάστασή τους στο να γίνουν οι οργανισμοί αυτοί προσπελάσιμοι και προσβάσιμοι.

Οι χρήστες (επισκέπτες, αναγνώστες, ερευνητές κ.ο.κ.) αναζητούν υπηρεσίες που να συμβάλουν στη δική τους πνευματική, συναισθηματική, γλωσσική και κοινωνική ανάπτυξη. Αξιοσημείωτη είναι η διαπίστωση ότι πλέον οι ανάγκες των χρηστών κατευθύνουν το έργο, το σκοπό, τους στόχους και τις υπηρεσίες των οργανισμών αυτών. Και ενώ στην εποχή της παγκοσμιοποίησης πολλοί θεωρούν ότι το Διαδίκτυο είναι η πανάκεια που μπορεί να εξυπηρετήσει όλες τις ανάγκες του κοινού για ενημέρωση, πληροφόρηση, έρευνα, εκπαίδευση, ψυχαγωγία, ο συλλογισμός αυτός δεν είναι αληθής σε καμία περίπτωση διότι το Διαδίκτυο δεν έχει σχεδιαστεί για να υποστηρίξει το εύρος της πανανθρώπινης δημιουργίας και γνώσης. Αντιθέτως, το ρόλο αυτόν καλούνται να πραγματοποιήσουν οι πολιτιστικοί οργανισμοί, οι οποίοι συγκεντρώνουν τα γραπτά και τα υλικά μνημεία της ανθρωπότητας και τα διοχετεύουν στο κοινό τους, στους επισκέπτες τους, στους ερευνητές που επιζητούν την πρόσβαση.

Στην κοινωνία σήμερα, παράλληλα με τις καθορισμένες διαδικασίες σταθεροποίησης, παρατηρούμε ουσιαστικές αλλαγές. Το καίριο ζήτημα λοιπόν σε αυτήν την εργασία είναι ο επαναπροσδιορισμός των λειτουργιών των πολιτιστικών οργανισμών υπό το πρίσμα γενικότερων αλλαγών. Οι εν λόγω οργανισμοί σταμάτησαν να είναι εσωστρεφείς, οκνηροί και

απροσπέλαστοι διότι κατανοήθηκαν εκ μέρους τους οι σημερινές επιθυμίες και ανάγκες των ανθρώπων. Πολλές εσωτερικές εργασίες και πολύς ανθρώπινος μόχθος χρειάστηκε ώστε αντιλήψεις, νοοτροπίες, αρχές, πολιτισμικές και κοινωνικές αξίες να αποτυπωθούν και να αντικατοπτριστούν στους στόχους, στους σκοπούς, στο επιτελούμενο έργο και στις υπηρεσίες των πολιτιστικών οργανισμών.

Ερωτήματα όπως γιατί φτάσαμε στο σημείο να επαναπροσδιορίζεται ο ρόλος των πολιτιστικών φορέων, ποιες οι ανάγκες του κοινού που πρέπει να ικανοποιηθούν και με ποιόν τρόπο, έρχονται -αν όχι να απαντηθούν ολοκληρωτικά- να προσεγγιστούν καταρχήν μέσα από την ανάλυση των παραδοσιακών υπηρεσιών των βιβλιοθηκών, των αρχείων και των μουσείων και την αντιπαραβολή τους με τις ψηφιακές υπηρεσίες αυτών.

Με βάση τα παραπάνω, η εργασία οργανώνεται σε εννέα κεφάλαια. Στο πρώτο κεφάλαιο οριοθετούνται βασικές έννοιες όπως πολιτισμός και κουλτούρα και γίνεται προσπάθεια διαχωρισμού τους. Με αυτόν τον τρόπο προσδιορίζονται βασικά χαρακτηριστικά των ανθρώπων, της κοινωνίας και των αξιών που πρεσβεύουν, θέτοντας τις βάσεις για τα επόμενα κεφάλαια που αφορούν την πολιτιστική κληρονομιά και τους πολιτιστικούς οργανισμούς. Στο δεύτερο κεφάλαιο συγκεντρώνουμε την προσοχή μας στα προϊόντα, στις υπηρεσίες και στα χαρακτηριστικά τους. Το κεφάλαιο αυτό αποτελεί εισαγωγικό τμήμα αποσκοπώντας να δώσει το γενικό πλαίσιο των υπηρεσιών ώστε αυτές να αναλυθούν διεξοδικά στα κεφάλαια πέντε, έξι, επτά και οκτώ. Στο κεφάλαιο τρία γίνεται απόπειρα παρουσίασης των πολιτιστικών οργανισμών που “αγκαλιάζουν” την πολιτιστική κληρονομιά, υπό το πρίσμα των προκλήσεων και των επιρροών που ασκούν η ψηφιοποίηση και οι νέες τεχνολογίες προς αυτούς. Στο κεφάλαιο τέσσερα εστιάζουμε σε συγκεκριμένα είδη πολιτιστικών οργανισμών. Οι βιβλιοθήκες, τα αρχεία και τα μουσεία είναι οι πολυπολιτισμικοί οργανισμοί που απαλλάχθηκαν από τις παρωπίδες του παρελθόντος και με τη δημιουργική τους δράση αντιμετώπισαν διαφορετικά το περιεχόμενό τους. Για το λόγο αυτό θα πρέπει να γίνουν ξεκάθαρα θέματα που αφορούν το είδος των οργανισμών αυτών, το σκοπό και στόχο τους, το κοινό τους.

Το κεφάλαιο πέντε είναι αφιερωμένο στους παραπάνω οργανισμούς και στις υπηρεσίες τους. Δηλαδή, παρουσιάζονται οι παραδοσιακές υπηρεσίες που προσφέρουν οι εν λόγω οργανισμοί και αντιπαραβάλλονται με τις αντίστοιχες ψηφιακές υπηρεσίες. Στο κεφάλαιο έξι περιγράφονται υπηρεσίες που δεν “πέρασαν” στη ψηφιακή διάσταση ή/και εξαλείφθηκαν, ενώ στο κεφάλαιο επτά εστιάζουμε αποκλειστικά σε ψηφιακές υπηρεσίες που έχουν αναπτυχθεί στο σύγχρονο περιβάλλον και βλέπουμε τα αποτελέσματά τους. Στο κεφάλαιο οκτώ, γίνεται σαφής διαχωρισμός των εν λόγω οργανισμών και των υπηρεσιών τους για να τονιστεί η διαφορετικότητά τους και η μοναδικότητά τους. Τέλος, στο κεφάλαιο εννιά συνοψίζονται τα συνολικά συμπεράσματα των κεφαλαίων πέντε, έξι, επτά και οκτώ, τα οποία παραθέτονται με τη βοήθεια τριών πινάκων.

Εν κατακλείδι, διαπιστώνουμε ότι μια σειρά από νέες καινοτομίες στην τεχνολογία βοηθούν θετικά τις υπάρχουσες αλλά και τις νέες υπηρεσίες των παραπάνω οργανισμών, ώστε αυτοί να μπορέσουν να διευθετήσουν τις εσωτερικές τους λειτουργίες και εξωτερικές τους δράσεις αποτελεσματικότερα.



"No matter how much restriction civilization imposes on the individual, he nevertheless finds some way to circumvent it. Wit is the best safety valve modern man has evolved; the more civilization, the more repression, the more need there is of wit."
(Sigmund Freud)¹

Κεφάλαιο 1. Οριοθέτηση της κουλτούρας και του πολιτισμού

Στο κεφάλαιο αυτό θα εξετάσουμε το εννοιολογικό περιεχόμενο² της λέξης *κουλτούρα* και της λέξης *πολιτισμός*. Πρόκειται για ένα ακανθώδες ζήτημα, για τον απλό λόγο ότι υπάρχει πλήθος ορισμών και για τις δύο λέξεις. Επιπλέον, δεν πρέπει να λησμονούμε το γεγονός ότι υπάρχει μια ποικιλία απόψεων και θέσεων όσον αφορά το περιεχόμενο των λέξεων αυτών μεταξύ διαφόρων χωρών, κοινωνιών, εποχών, επιστημών. Πολλές φορές μάλιστα, στην υπέρ το δέον προσπάθεια μας να αποδώσουμε, να διευκρινίσουμε και να οριοθετήσουμε όσο το δυνατόν σαφέστερα τους όρους αυτούς για να γίνουν απόλυτα κατανοητοί, μπορεί, τελικώς να έχουμε το αντίθετο αποτέλεσμα, δηλαδή να τους αλληλοσυγχέουμε.

1.1. Ιστορική αναδρομή

Ενδεικτικό είναι το γεγονός ότι το 1952 ο Α. Kroeber και ο C. Kluckhohn³ παρέθεσαν 164 ορισμούς της λέξης *κουλτούρα* (culture). Πώς λοιπόν η έννοια της κουλτούρας να μην είναι "μία από τις πιο δύσκολες έννοιες της αγγλικής γλώσσας", όπως αναφέρει ο Raymond Williams; (Raymond, 1976, p. 87)⁴. Ποιο συγκεκριμένα, η λέξη *κουλτούρα* έχει τραβήξει το ενδιαφέρον και μελετάται πάνω από εκατό χρόνια μέσα από

¹ Seldes, George (compiler). (1985). *The Great thoughts*. New York, N.Y.: Ballantine Books.

² "...αν θα πρέπει να μεταφράσουμε τον όρο «culture» σε «πολιτισμό» ή «κουλτούρα». Πιστεύω ότι επί της ουσίας η διαφορά δεν είναι σημαντική. Λόγω των σημασιών και των συνδηλώσεων που συνήθως έχουν στην καθημερινή χρήση τους κανένας από τους δύο όρους δεν είναι απολύτως κατάλληλος. Η «κουλτούρα» αναφέρεται κυρίως σε «ανώτερα» πνευματικά ή καλλιτεχνικά έργα - αυτά που συγκινούν τους «κουλτουριάρηδες». Ο «πολιτισμός» αναφέρεται σε αυτά αλλά και σε άλλα, περισσότερο τεχνικά, «επιτεύγματα» και είναι χρωματισμένος από τη χρήση του σε εθνικιστικούς λόγους..." (Μπακαλάκη, 1997, σ. 67).

³ "Το 1952 οι Αμερικανοί Alfred Kroeber και Clyde Kluckhohn εξέδωσαν το βιβλίο *Culture: A critical review of concepts and definitions*, όπου συγκέντρωναν και σχολίαζαν εκατόν εξήντα τέσσερις ορισμούς για τον πολιτισμό. Μεταξύ του 1920 και του 1950 δόθηκαν οι εκατόν πενήντα επτά από τους οποίους οι εκατό διατυπώθηκαν μεταξύ του 1940 και του 1950 (Voget, 1975, p. 386). Το 1949 στο βιβλίο του *Mirror for man*, μέσα σε είκοσι σελίδες ο Kluckhohn καταφέρει να ορίσει τον πολιτισμό κατά έντεκα διαφορετικούς τρόπους. Ο Geertz τους παραθέτει (1973, p. 4): 1) "ο συνολικός τρόπος ζωής ενός πληθυσμού, 2) η κοινωνική υποθήκη το άτομο αποκτά από την ομάδα, 3) ένας τρόπος με τον οποίο οι άνθρωποι σκέφτονται, αισθάνονται, πιστεύουν, 4) μια αφαίρεση από το επίπεδο της συμπεριφοράς, 5) μια θεωρία που διατυπώνεται από τον ανθρωπολόγο σχετικά με το πώς μια ομάδα ανθρώπων συμπεριφέρεται στην πραγματικότητα, 6) παρακαταθήκη συσσωρευμένης μάθησης, 7) ένα σύνολο τυποποιημένων θέσεων πάνω σε επαναλαμβανόμενα προβλήματα, 8) συμπεριφορές που οι άνθρωποι μαθαίνουν, 9) ένας μηχανισμός για τη ρύθμιση της συμπεριφοράς, 11) ένα παράγωγο της ιστορίας". Κατόπιν ο Kluckhohn στρέφεται και στις μεταφορές του όρου παρομοιάζοντας τον πολιτισμό με χάρτη, κόσκινο και καλούπι" (Μπακαλάκη, 1997, σ. 66).

Βλ. και, Μπακαλάκη, Αλεξάνδρα. (1997). Εκδοχές της έννοιας του πολιτισμού στην ανθρωπολογία. *Σύγχρονα θέματα*, 62, 55-68.

⁴ Williams, Raymond. (1976). *Keywords*. London: Fontana. Στο έργο του αυτό αναφέρει για την κουλτούρα: "one of the three most difficult concepts in the English language". Ενώ επίσης υποστηρίζει ότι κουλτούρα είναι: "the special processes of discovery and creative effort" (Raymond, 1993, pp. 5-14).

διάφορες επιστήμες, όπως αυτών των Κοινωνικών και Ανθρωπιστικών Επιστημών, αλλά και από πολλούς άλλους κλάδους και επιστημονικές περιοχές, όπως αυτή της Ψυχολογίας, της Φιλοσοφίας, της Πολιτικής Επιστήμης και της Διαπολιτισμικής Διαχείρισης, και όλες μαζί συμβάλλουν στη διαμόρφωση και οριοθέτηση της έννοιας. Αυτοί οι ορισμοί, από τους πιο απλούς μέχρι τους πιο πολύπλοκους, ενσωματώνονται, επεκτείνουν και διανθίζουν τους ήδη υπάρχοντες ορισμούς, ή πολλές φορές συγκρούονται με αυτούς.

Πολλοί ερευνητές και μελετητές διεξάγουν έρευνα προσπαθώντας να εμβαθύνουν στο φαινόμενο αυτό που ονομάζεται είτε *κουλτούρα* είτε *πολιτισμός*, με σκοπό την κατανόησή του. Οι ίδιοι έχουν χρησιμοποιήσει περισσότερους από έναν ορισμό των όρων αυτών στα έργα τους ανάλογα με το τι θέλουν να εκφράσουν, στηριζόμενοι πάντα στη χρονική περίοδο που ο ορισμός σχηματίστηκε, ή και στη θεματική περιοχή την οποία κάλυπτε ή αναφερόταν ο όρος τη δεδομένη στιγμή. Όλη αυτή η αστείρευτη ανάγκη για έρευνα, εν γένει σε όλα τα θέματα, πηγάζει από τη διανοητική προσπάθεια του ανθρώπου να κατακτήσει τη γνώση, και την τάση του πνεύματος να ερευνά, να μαθαίνει και να κατανοεί, ώστε να μπορεί να δίνει απαντήσεις σε ερωτήματα και να εξακριβώνεται η πραγματική αλήθεια.

Οι λέξεις *κουλτούρα* και *πολιτισμός* παρουσιάζονται σε πολλά πρώιμα έργα. Σύμφωνα με τον Α. Kroeber⁵ η λέξη *culture*⁶ επήλθε στο αγγλικό λεξιλόγιο και χρησιμοποιήθηκε το 1871 αντικατοπτρίζοντας την έννοια της καλλιέργειας της γης, την καλλιέργεια μαργαριταριών, την καλλιέργεια του νου. Ο Ε. Β. Tylor στην πρώτη παράγραφο του έργου του: *Primitive Culture: Researches into the development of mythology, philosophy, art and custom*, αναφέρει: "ο όρος πολιτισμός ή κουλτούρα, με την πιο ευρεία εθνογραφική του έννοια, περιγράφει το σύνθετο σύνολο που περιλαμβάνει τις γνώσεις, τις δοξασίες, τέχνες, ηθικούς κανόνες, νόμους, έθιμα και οποιεσδήποτε άλλες ικανότητες και συνήθειες αποκτά ο άνθρωπος ως μέλος της κοινωνίας" (Tylor, 1871, p. 1). Πριν από αυτόν τον ορισμό, από το 1843, ο όρος *culture* χρησιμοποιείτο με τη σύγχρονη έννοια της γερμανικής λέξης *Kultur* (Kroeber, 1949). Οι ορισμοί στη δεκαετία του 1950 συνέβαλαν αποφασιστικά στον καθορισμό ευδιάκριτων διαφορών και διακρίσεων μεταξύ των δύο εννοιών, αιτιολογώντας τους μάλιστα, όσο αυτό ήταν δυνατόν. Ο Μ. J. Herskovits (1955, p. 305) αναφέρει αργότερα ότι "κατά γενική αποδοχή η κουλτούρα είναι επίκτητη και μαθαίνεται, αυτό επιτρέπει στον άνθρωπο να προσαρμόζεται στο φυσικό και κοινωνικό του περιβάλλον⁷". "Έως τη δεκαετία του 1960, οι επιμέρους πολιτισμοί δεν προσεγγίζονται ως σύνολα χαρακτηριστικών με κοινή καταγωγή, που εξελίσσονται παράλληλα, αν και με διαφορετικούς ρυθμούς παντού, αλλά ως ολόκληρες τα μέρη των οποίων (π.χ. οι διάφοροι θεσμοί) εξετάζονται ως προς την λειτουργία που επιτελούν στο γενικό

⁵ Για τον Alfred Kroeber "ο πολιτισμός, όπως και η γλώσσα, υπερβαίνει το επίπεδο της ορατής συμπεριφοράς των ατόμων και αντιπροσωπεύει ένα «υπεροργανικό» (superorganic) επίπεδο, ή μάλλον μια διάσταση της ανθρώπινης ύπαρξης, που ξεπερνάει την οργανική και την ατομική ψυχική, και άρα δεν μπορεί να αναχθεί σε αυτές" (Μπακαλάκη, 1997, σ. 59).

⁶ Kroeber, A. L. (1949). *Man and his works*. New York, N.Y.: Alfred A. Knopf.

⁷ Ο Herskovits ήταν μαθητής του ανθρωπολόγου Franz Boas.

πλαίσιο όπου εντάσσονται. Η σκοπιά είναι σύγχρονη και όχι διαχρονική” (Μπακαλάκη, 1997, σ. 55).

Ο ορισμός του Tylor έχει γίνει ιδιαίτερα αποδεκτός και προσιτός γιατί θεωρείται ότι είναι ο πρώτος που αποδίδει στον *πολιτισμό* το σύγχρονο περιεχόμενό⁸ του. Ακόμα και τώρα, σχεδόν σε όλα τα σύγχρονα εισαγωγικά εγχειρίδια της ανθρωπολογίας ο ορισμός αυτός αναφέρεται και διδάσκεται, πράγμα που τον καθιστά ιδιαίτερα μακρόβιο και διαχρονικό. Μια σειρά μελετητών όπως ο Franz Boas⁹, ο Max Weber, ο Claude Levi-Strauss, ο Clifford Geertz, καταπιάνονται με το θέμα του *πολιτισμού* και της *κουλτούρας* δίνοντας τους δικούς τους ορισμούς.

Όλοι αυτοί οι ορισμοί μπορούν να συναθροιστούν και να συγκεντρωθούν στο γνωστό ορισμό της UNESCO¹⁰ που αναφέρει: “σαν ευρύτερη έννοια, κουλτούρα μπορεί τώρα να ειπωθεί ότι είναι το σύνθετο σύνολο των πνευματικών, υλικών, διανοητικών και συναισθηματικών γνωρισμάτων που χαρακτηρίζουν μια κοινωνία ή μια ομάδα και τη διαχωρίζουν από μια άλλη. Περιλαμβάνει όχι μόνο τις τέχνες και τα γράμματα, αλλά επίσης τον τρόπο ζωής, τα θεμελιώδη δικαιώματα των ανθρώπων, το σύστημα αξιών και τα πιστεύω.”

Τη στιγμή που ο Tylor όριζε την κουλτούρα, ο ποιητής Matthew Arnold¹¹ στο έργο του *Culture and anarchy* αναφέρει ότι: “η κουλτούρα είναι το καλύτερο που έχει σκεφτεί κανείς και έχει ειπωθεί στον κόσμο” (Matthew, 1869, p. 6). Ως εκ τούτου, αιτιολογεί έμμεσα γιατί τον 19^ο αιώνα αναπτύχθηκαν τα μουσεία, οι ιστορικοί αρχαιολογικοί χώροι, τα αρχεία, οι δημόσιες βιβλιοθήκες. Όλοι αυτοί οι οργανισμοί και τα ιδρύματα δημιουργήθηκαν για να ικανοποιήσουν το πάθος τους για το κοινωνικό status που κερδίζεται με το να είναι “πολιτισμένα”. Και ενώ ο παραπάνω ορισμό για τον πολιτισμό και την κουλτούρα του άγγλου ανθρωπολόγου Έντουαρντ Μπερνέτ Τάιλορ χαρακτηρίστηκε ως κλασικός, έναν ολόκληρο αιώνα αργότερα, ο Clifford Geertz¹² επισημαίνει την ανάγκη ενός στενότερου και πιο συγκεκριμένου ορισμού, χωρίς ωστόσο να απορρίπτει εκείνο του Tylor. Για τον Tylor, όπως και για πολλούς ακόμα ανθρωπολόγους, υπάρχει σύγχυση μεταξύ των όρων *culture* και *civilization*, παρόλ’ αυτά ο Τάιλορ εμφανίζεται να θεωρεί τους δύο αυτούς όρους συνώνυμους στο βιβλίο του, *The term culture or civilization*. Στο

⁸ Ο Γερμανός αρχαιολόγος Gustave Klemm έχει παραθέσει τον δικό του ορισμό το 1855: Ο πολιτισμός περιλαμβάνει “...τα έθιμα, τις πληροφορίες και τις δεξιότητες, την ιδιωτική και δημόσια ζωή σε καιρό ειρήνης και πολέμου, τη θρησκεία, την επιστήμη και την τέχνη... Δείγμα πολιτισμού είναι το κλαδί ενός δέντρου αν σ’ αυτό έχει επί τούτου δοθεί ένα συγκεκριμένο σχήμα... η καύση του σώματος ενός νεκρού πατέρα και η μεταβίβαση παρελθούσας εμπειρίας στη νέα γενιά” (Voget, 1975, p. 137).

⁹ “Το 1903 ο Βόας μελετά τις διάφορες σημασίες ενός διακοσμητικού μοτίβου, που εμφανίζεται στα παπούτσια των Αραπάχο, των Σιού και των Σοσόνι. Οι πρώτοι θεωρούν ότι το αστεροειδές αυτό σχήμα αναπαριστά το άστρο της αυγής. Οι δεύτεροι βλέπουν ακτινωτά φτερά, όταν το αντικρίζουν στα παπούτσια των γυναικών, και μια ιερή ασπίδα στηριγμένη σε πασσάλους, όταν το σχήμα εμφανίζεται σε αντρικά παπούτσια. Οι τρίτοι πιστεύουν ότι παριστάνει τον ήλιο αλλά και ένα είδος πουλιού. Ο Βόας συμπεραίνει ότι η μορφή και η σημασία συνιστούν δύο ανεξάρτητες μεταξύ τους όψεις των πραγμάτων...” (Μπακαλάκη, 1997, σ. 66).

¹⁰ UNESCO-sponsored definition of culture: “In its widest sense, culture may now be said to be the whole complex of distinctive spiritual, material, intellectual and emotional features that characterize a society or group. It includes not only the arts and letters, but also modes of life, the fundamental rights of the human beings, value systems, traditions and beliefs” (“UNESCO,” 1994, p. 2).

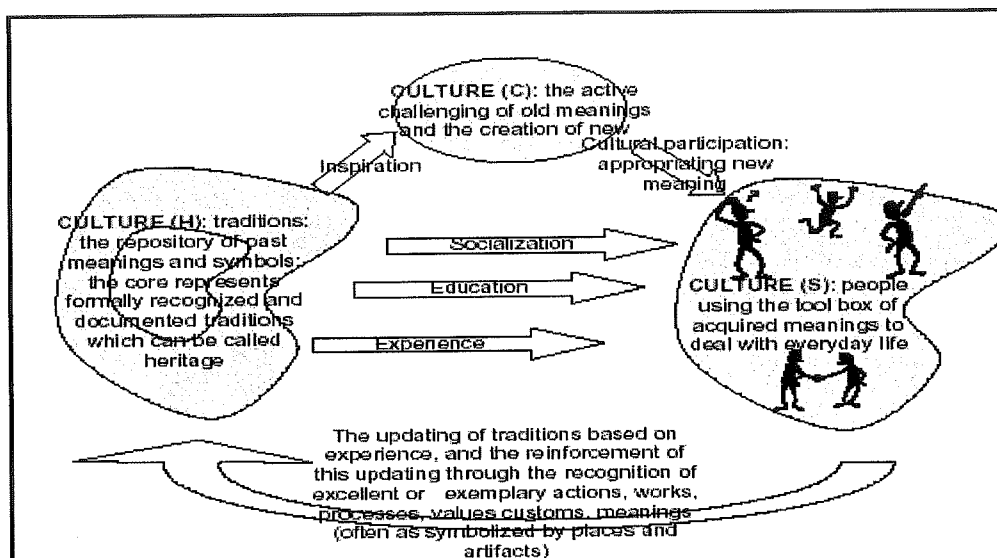
¹¹ Ο Arnold Matthew (1822-1882), άγγλος κριτικός, δοκιμιογράφος και ποιητής, είπε για την κουλτούρα: “the best which has been thought and said in the world”.

¹² Για τον Clifford Geertz “Ο πολιτισμός είναι ο ιστός των σημασιών με βάση τις οποίες οι άνθρωποι ερμηνεύουν την εμπειρία τους και οργανώνουν την δράση τους” (Keesing, 1981, p. 74).

ίδιο βιβλίο ο Τάιλορ υποστηρίζει ότι ο πολιτισμός είναι οικουμενικός και ενιαίος και οι κοινωνίες περνούν από τρία στάδια εξέλιξης: το στάδιο της αγριότητας, το στάδιο της βαρβαρότητας και το στάδιο του πολιτισμού (civilization). "Στην τελευταία αυτή περίπτωση, ο όρος *civilization* δηλώνει πλέον το σύνολο των επιτευγμάτων των πιο "προοδευμένων" λαών. Ο Τάιλορ εδώ θεωρεί ότι ο πολιτισμός ακολούθησε μία μονογραμμική ανάπτυξη από το απώτατο παρελθόν μέχρι την σημερινή εποχή και οι πολιτιστικά "κατώτεροι" λαοί βρίσκονται σε διάφορα στάδια της ανάπτυξης αυτής. Κατ' αυτόν τον τρόπο, ο όρος *πολιτισμός* δεν ταυτίζεται πλέον με τον όρο *κουλτούρα*, αλλά με έναν συγκεκριμένο εξελιγμένο τύπο της" ("Εγκυκλοπαίδεια Πάπυρος Λαρούς Μπριτάννικα," 2005, τόμ. 50, σ. 91).

Είναι πασιφανές και αδιαμφισβήτητο ότι υπάρχει πολιτισμική ποικιλομορφία. Όπως αναφέρει και η Μπακαλάκη, σύμφωνα με τον Claude Levi-Strauss, από την μία πλευρά η ποικιλομορφία αυτή οφείλεται στο ότι υπάρχει μία ασυμβατότητα και ασυμφωνία μεταξύ των ταξινομικών κατηγοριών που αποτελούν τα στοιχεία των επιμέρους πολιτισμικών συστημάτων, από την άλλη αποδίδεται και σε εξωγενείς παράγοντες. Ωστόσο υπάρχει μία κοινή πολιτισμική γραμμή που προσφέρει τις νόρμες και τους κανόνες σύμφωνα με τους οποίους οι διαφορετικές ταξινομικές κατηγορίες συγκρούονται, συσχετίζονται και οργανώνονται σε συστηματικά σύνολα.

Το ότι η κουλτούρα είναι πανανθρώπινη είναι ένα γεγονός. Κάθε ανθρώπινη κοινωνία έχει τη δική της δομή, το δικό της πλαίσιο, τους δικούς της σκοπούς, τα δικά της νοήματα, τα δικά της σύμβολα, τα οποία εκφράζει μέσα από τους θεσμούς της, τις τέχνες, τα γράμματα. Η δημιουργία μίας κοινωνίας πετυχαίνεται μέσα από τη δημιουργία κοινών νοημάτων και κοινών πεποιθήσεων, και η ανάπτυξη της είναι μία συνεχής συζήτηση και διαμόρφωση. Η κουλτούρα έχει δύο οπτικές: πρώτον, τα νοήματα και τις ιδέες με τις οποίες κάθε μέλος της κοινωνίας γαλουχείται και δεύτερον, τις νέες επιρροές και τις νέες έννοιες που προσφέρονται και δοκιμάζονται. Αυτές είναι φυσιολογικές διαδικασίες μίας ανθρώπινης κοινωνίας και μέσα από αυτές βλέπουμε και τη φύση της κουλτούρας, η οποία είναι πάντα παραδοσιακή (μέσα από τον τρόπο ζωής) και δημιουργική (μέσα από τις τέχνες και τα γράμματα).



Εικόνα 1¹³: Οι προοπτικές της κουλτούρας

Στο παραπάνω σχήμα βλέπουμε τις τρεις προοπτικές της κουλτούρας. Την S: τα σύμβολα και τα νοήματα της καθημερινής ζωής, την H: τα ανθρώπινα επιτεύγματα που φυλάσσονται σαν κληρονομιά, και την C: η δημιουργικότητα. Η *κουλτούρα S* είναι απαραίτητη για τη λειτουργία της κοινωνίας, ενώ οι *κουλτούρες H* και *C* είναι χρήσιμες για τη διατήρηση και την ανάπτυξη της *κουλτούρας S*. Χρησιμοποιούμε την κουλτούρα S ως τον μηχανισμό για την απόδοση των νοημάτων, για να καταλαβαίνουμε τα θέματα της καθημερινής μας ζωής και να αναπτύσσουμε στρατηγικές αντιμετώπισής τους. Αποκτούμε αυτόν τον μηχανισμό μέσα από τη μάθηση και την κοινωνικοποίηση μας, ο οποίος χαράζει τις παραδόσεις μας και την κληρονομιά μας - *κουλτούρα H*. Εισάγουμε νέα νοήματα και τα δοκιμάζουμε μέσα από δημιουργικότητα των τεχνών, *κουλτούρα C*, για να βεβαιωθούμε ότι είμαστε πάντα εφοδιασμένοι με άμυνες και αναθεωρημένες ιδέες, έτοιμοι για να αντιμετωπίσουμε τις αλλαγές του περιβάλλοντός μας. Η *κουλτούρα S* γίνεται απόκτημά μας μέσα από τα νοήματα και τους σκοπούς, από τις παραδόσεις της κοινωνίας, που είναι η *κουλτούρα H*, η οποία διατηρείται μέσα σε πολιτιστικούς οργανισμούς όπως βιβλιοθήκες, μουσεία και πανεπιστήμια. Η *κουλτούρα H*, μοιάζει με ένα αρχείο υπολογιστή που κατασκευάστηκε για να έχουν οι νέες επερχόμενες γενεές ένα αντίγραφο για να χρησιμοποιήσουν και αναπόφευκτα κάποια στιγμή να το ανανεώσουν. Η *κουλτούρα C* βοηθάει στο να γίνονται αντιληπτά τα νέα νοήματα, να γίνονται παρατηρήσεις και συγκρίσεις.

¹³ Η εικόνα είναι από: Stanley, Dick. (2003). *The three faces of culture: Why culture is a strategic good requiring government policy attention*. Canada: Department of Canadian Heritage.

1.2. Πολιτισμός

Οι πολυσέλιδες αναλύσεις των πληροφοριακών βιβλίων, και όχι μόνο, για τους όρους *πολιτισμός* και *κουλτούρα* είναι ενδεικτικό της σπουδαιότητάς που περικλείουν οι δύο αυτοί όροι. Ας εξετάσουμε πρώτα τους δύο αυτούς όρους ξεχωριστά για να δούμε ποιο είναι το σύγχρονο νόημα που τους αποδίδεται και να εξετάσουμε αν τελικά οι δύο όροι διαχωρίζονται. Ο όρος *πολιτισμός*¹⁴ (civilization), προέρχεται από το λατινικό *civis* (citizen) και δηλώνει την κοινωνία που έχει οικοδομήσει θεσμούς και τάξη. Από καθαρά γλωσσική άποψη ο όρος δηλώνει: "1) Το σύνολο των υλικών και πνευματικών φαινομένων που χαρακτηρίζουν μια κοινωνική ομάδα ή ένα έθνος, σε αντίθεση με μία άλλη κοινωνική ομάδα ή ένα άλλο έθνος, 2) στα πλαίσια μιας κοινωνικής ομάδας, το σύνολο των διακριτικών χαρακτηριστικών της συμπεριφοράς κάποιου (σημειωτική, γλώσσα, ρούχα, χειρονομίες κλπ.) τα οποία τον διαφοροποιούν από κάποιον που ανήκει σ' ένα άλλο κοινωνικό στρώμα, 3) το σύνολο των διαδικασιών με τις οποίες μια ομάδα ατόμων επιτρέπει σε μία άλλη την πρόσβαση στις παραδοσιακές γνώσεις τις οποίες η δεύτερη χρειάζεται, καθώς και τον τρόπο χρησιμοποίησης των νέων γνώσεων που με αυτόν τον τρόπο πρόκειται αυτή να αποκομίσει" ("Εγκυκλοπαίδεια Πάπυρος Λαρούς Μπριτάννικα," 2005, τόμ. 50, σ. 91). Επιπλέον, στην ίδια πληροφοριακή πηγή αναφέρεται ότι από την σκοπιά των Ανθρωπιστικών Επιστημών ο πολιτισμός είναι η συνολική κοινωνική κληρονομιά του ανθρώπινου είδους ως σύνολο. Ο όρος αναφέρεται δηλαδή στο ολοκληρωμένο πρότυπο της ανθρώπινης γνώσης, των πεποιθήσεων και της συμπεριφοράς. Ο πολιτισμός δεν είναι μία μονοσήμαντη και στατική έννοια, είναι ένα αμάλγαμα και συνονθύλευμα από ήθη, έθιμα, κανόνες, νόμους, γλώσσα, πεποιθήσεις, ταμπού, νόρμες, θεσμούς, κώδικες, τελετές και τόσα άλλα που η διαιώνιση τους εξαρτάται από την ικανότητα του ανθρώπου να τα μεταβιβάσει όλα αυτά στις επόμενες γενεές.

Κάθε άτομο που ζει μέσα σε μια κοινωνία με τους δικούς της κανόνες, τελετουργίες, γλώσσα, έθιμα κλπ., επηρεάζεται από τον πολιτισμό που "παράγεται", με αποτέλεσμα να διαμορφώνει τις πεποιθήσεις του, τα πιστεύω του, τις αξίες και να τις συγκρίνει με άλλους πολιτισμούς που ενδεχομένως να επισκέπτεται. Κατά τον Ο. Spengler¹⁵, ο πολιτισμός στον ενικό δεν υπάρχει, υπάρχουν οι πολιτισμοί, οκτώ από τους οποίους μπορούν να θεωρηθούν ανώτερου επιπέδου: ο βαβυλωνιακός, ο αιγυπτιακός, ο ινδικός, ο κινέζικος, ο ελληνορωμαϊκός ή απολλώνιος, ο αραβικός ή μαγικός, ο δυτικός ή φασουστικός, ο πολιτισμός των Μάγια. Έξω από αυτούς δεν υπάρχει πραγματική ιστορία. Οι πολιτισμοί είναι σχηματισμοί φυσικοί, βιολογικοί, που διαρκούν περίπου μία χιλιετία και

¹⁴ "Η ιδέα του πολιτισμού είναι αντικείμενο πολεμικής και διαφωνιών, αν και όλοι φαίνεται να συμφωνούν ότι στο φαινόμενο «πολιτισμός» πρέπει να αναγνωριστεί η παρουσία ενός συνόλου εννοιών και αξιών, κατά το μεγαλύτερο μέρος θετικών και άξιών να προωθηθούν και να επαυξηθούν. Μπορεί να γίνεται λόγος για διάφορους πολιτισμούς [...] ο καθένας διαφορετικός από τον άλλον, ο καθένας χαρακτηριζόμενος από ιδιαίτερα έθιμα, παραδόσεις, δοξασίες, θεσμούς, τεχνικές, τέχνες κλπ. [...] ένα σύνολο αξιών, που αναγνωρίζεται από όλους και αποτελούν κατά κάποιο τρόπο ένα πρότυπο ή παράδειγμα για όλους τους ανθρώπους"

("Εγκυκλοπαίδεια Δομή: από γενιά σε γενιά," 200-, τόμ. 27, σ. 11).

¹⁵ Spengler, O. (2003). Η παρακμή της δύσης: Περιγράμματα μιας μορφολογίας της παγκόσμιας ιστορίας. Αθήνα: Τυπωθήτω.

περνούν από διάφορες φάσεις, οι οποίες αντιστοιχούν κατ' αναλογία, στις εποχές του χρόνου και στις ηλικίες της ανθρώπινης ζωής: γεννώνται, ακμάζουν, φτάνουν στο απόγειό τους και παρακμάζουν.

1.3. Κουλτούρα

Ο όρος *κουλτούρα* προέρχεται από το λατινικό *cultura*¹⁶ «καλλιέργεια», και αυτή από το ρήμα *colo-ui-ultum-ere* «καλλιεργώ». Όπως προειπώθηκε, η λέξη χρησιμοποιήθηκε αρχικά ως συνώνυμο του *πολιτισμού*, αλλά κυρίως με την έννοια της *καλλιέργειας*, αφού η ίδια η λέξη μας παραπέμπει στις καθημερινές βιοποριστικές δραστηριότητες των ανθρώπων όπως αυτή της γεωργίας, της καλλιέργειας, της εργασίας, του θερισμού, προτού καν αυτή αποκτήσει εννοιολογικό περιεχόμενο και αυτονομία.

“Το νόημα της λέξης *κουλτούρα* είναι τόσο περιορισμένο και ταυτόχρονα τόσο ευρύ¹⁷, που δύσκολα θα κατέληγε κανείς στο συμπέρασμα ότι πρόκειται για μία ιδιαίτερα χρήσιμη λέξη. Το ανθρωπολογικό της νόημα καλύπτει οτιδήποτε, από την κόμμωση και τη σχέση μας με τα οίνοπνευματώδη μέχρι το πώς πρέπει να αποκαλεί κανείς το δεύτερο εξάδελφο της συζύγου του, ενώ με το νόημα που δίνει στη λέξη η αισθητική, περιλαμβάνει τον Στραβίνσκι, όχι όμως και την επιστημονική φαντασία. Η επιστημονική φαντασία ανήκει στη μαζική ή λαϊκή *κουλτούρα*, κατηγορία την οποία διεκδικούν τόσο η ανθρωπολογία όσο και η αισθητική” (Eagleton, 2003, p. 78).

Η έννοια της *κουλτούρας* στην περιορισμένη της σημασία αναφέρεται στην “ανάπτυξη ορισμένων ικανοτήτων του σώματος ή του πνεύματος με κατάλληλη άσκηση” (“Εγκυκλοπαίδεια Πάπυρος Λαρούς Μπριτάννικα,” 2005, τόμ. 35, σ. 368). Η ίδια πληροφοριακή πηγή συνεχίζει αναφέροντας ότι, με μία πιο ευρύτερη χροιά, η *κουλτούρα* μπορεί να είναι: 1) “η ιδιότητα ενός μορφωμένου προσώπου, που με την καλλιέργειά του ανέπτυξε το γούστο, την κριτική του αντίληψη και την κρίση του, και 2) η εκπαίδευση που έχει ως αποτέλεσμα την δημιουργία αυτής της ιδιότητας”. Διαβάζοντας τα παραπάνω μπορεί να θεωρηθεί ότι η *κουλτούρα* είναι αναγκαστικά προϊόν της γνώσης. Όχι απαραίτητα, αν και την προϋποθέτει, και αυτό γιατί η γνώση μπορεί να είναι μια διαδοχική σειρά παθητικών ή μηχανικών ενεργειών ή σκέψεων που μπορεί να μην επιφέρει ένα συγκεκριμένο αποτέλεσμα. Ο D. Rouston αναφέρει στο έργο του, *La culture au cours de la vie*, “... όταν προφέρουμε την λέξη *κουλτούρα* σκεφτόμαστε προπαντός την ποιότητα του πνεύματος, την ποιότητα της κρίσης και του συναισθήματος”. Συγκεντρωτικά καταλήγουμε σε αυτό που μας λει και η Τσαβάκου (2005, σ. 1)¹⁸ ότι η *κουλτούρα* είναι “το κυρίαρχο νοηματικό και γλωσσικό σύστημα που κατέχει μια ιστορική κοινότητα για να προχωρεί τις επιλογές της”.

¹⁶ The world culture comes from the Latin root *colere* (to inhabit, to cultivate, or to honor). On-line στη διεύθυνση: www.answer.com (τελευταία επίσκεψη 29/8/2005)

¹⁷ Η Archer Margaret πιστεύει ότι η *κουλτούρα* “έχει αναπτυχθεί λιγότερο από οποιαδήποτε άλλη έννοια κλειδί στην κοινωνιολογία, ενόσω έχει παίξει τον πλέον ασαφή ρόλο στην θεωρία της” (Eagleton, 2003, p. 79).

¹⁸ Πανεπιστημιακές σημειώσεις του ΜΠΣ.

Τον 19^ο αιώνα οι ανθρωπολόγοι, από τη σκοπιά της θεωρίας της εξέλιξης, πίστευαν ότι εφόσον όλα τα ανθρώπινα πλάσματα αναπτύσσονται το ίδιο, και το γεγονός ότι όλοι οι άνθρωποι έχουν κουλτούρα και πολιτισμό, πρέπει κατά κάποιο τρόπο αυτά τα δυο (δηλαδή η κουλτούρα και ο πολιτισμός) να πηγάζουν από την ανθρώπινη ανάπτυξη και εξέλιξη. Απέφυγαν να χρησιμοποιήσουν ως αποδείξεις τη βιολογική εξέλιξη των ανθρώπων για να εξηγήσουν έτσι τις διαφορές μεταξύ συγκεκριμένων πολιτισμών, γιατί μια τέτοια προσέγγιση θα νομιμοποιούσε τον ρατσισμό.

Ωστόσο, η πεποίθηση ότι η κουλτούρα περικλείει συμβολικούς κώδικες και ότι μπορεί να περάσει από γενιά σε γενιά μέσω της μάθησης, σημαίνει ότι αν και η κουλτούρα είναι σφικτά οριοθετημένη σε μια κοινωνία και δεν επιτρέπει ξένες εισβολές, μπορεί και να αλλάξει. Πολιτισμική αλλαγή μπορεί να επέλθει από τις ανακαλύψεις και τις καινοτομίες, αλλά μπορεί και να συντελεστεί με την επαφή δυο πολιτισμών. Κάτω από ειρηνικές συνθήκες, η επαφή των δυο πολιτισμών μπορεί να οδηγήσει στον δανεισμό στοιχείων «transculture»¹⁹. Κάτω όμως από βίαιες και πολιτικά άνισες συνθήκες ο ένας πολιτισμός μπορεί να κλέψει πολιτισμικά τεχνήματα ή να επιβάλλει τα δικά του «acculturation»²⁰ (Gould and Kolb, 1972, p. 749). Όλες οι ανθρώπινες κοινωνίες έχουν συμμετάσχει σε αυτή τη διαδικασία ανταλλαγής και διάχυσης, όμως οι σύγχρονοι ανθρωπολόγοι πιστεύουν ότι ένα πολιτιστικό τέχνημα πρέπει να εξετάζεται όχι μόνο με βάση τον πολιτισμό από όπου προέρχεται, αλλά και με βάση το ευρύτερο ιστορικό και κοινωνικό πλαίσιο μέσα στο οποίο αυτό δημιουργήθηκε.

1.4. Σύγκριση και διαφορές των όρων κουλτούρα και πολιτισμός

Το πρόβλημα με την ελληνική γλώσσα είναι πως θα διακρίνουμε τον όρο *πολιτισμό* από τον όρο *κουλτούρα* και τι ερμηνείες θα τους αποδώσουμε. Ένας άλλος προβληματισμός έγκειται στο πως θα μεταφραστούν και θα αποδοθούν στην ελληνική γλώσσα οι όροι *civilization* και *culture*, που οι άλλες ευρωπαϊκές γλώσσες έχουν διαχωρίσει το περιεχόμενό τους, αν και εκεί πάλι χωρίς να υπάρχουν σαφή όρια. Ακόμα δυσκολότερη γίνεται, από καθαρά γλωσσικούς λόγους, η διάκριση του περιεχομένου των ορίων των δύο εννοιών όταν ερχόμαστε στο επίθετο. “Στην ελληνική γλώσσα τα τελευταία χρόνια συνηθίζεται να χρησιμοποιείται το επίθετο *πολιτισμικός* όταν γίνεται αναφορά στην κουλτούρα, ενώ αντίθετα *πολιτιστικός* για τον πολιτισμό” (Τσιβάκου, 2005, σ. 4). Παλαιότερα όμως δεν γινόντουσαν διαχωρισμοί και το επίθετο *πολιτιστικός* θα μπορούσε να αντιστοιχεί και στον όρο *κουλτούρα* και στον

¹⁹ “Transculturation is a term coined by Fernando Ortiz in 1947 to describe the phenomenon of merging and converging cultures. In simple terms, it reflects the natural tendency of people in general to resolve conflicts over time, rather than exacerbating them”. From Wikipedia, the free encyclopedia, on-line στη διεύθυνση: <http://en.wikipedia.org/wiki/transcultural> (τελευταία επίσκεψη 29/8/2005)

²⁰ “Ο όρος «πολιτιστική επαγωγή» μπορεί να ορισθεί σαν η διαδικασία (process) εκείνη της πολιτιστικής ανταλλαγής [...] κατά την οποία η λίγο ως πολύ εξακολουθητική επαφή (contact) μεταξύ δύο ή περισσότερων πολιτιστικά ξεχωριστών ομάδων (groups) καταλήγει στην πρόσληψη εκ μέρους μιας ομάδας πολιτιστικών στοιχείων της άλλης ή άλλων ομάδων. Ο όρος χρησιμοποιείται επίσης για να χαρακτηρίσει την προκύπτουσα κατάσταση”. (Gould and Kolb, 1972, p. 749).

όρο *πολιτισμός*. Προσεγγίζοντας γενικά τον όρο *civilization* θα μπορούσε να θεωρηθεί ότι καλύπτει ένα σύνολο εννοιών και αξιών, ενώ ο όρος *culture* το σύνολο των μορφωτικών ιδεωδών και πνευματικών αξιών.

Ποια είναι τελικώς η διάκριση μεταξύ του πολιτισμού και της κουλτούρας. Οι δύο αυτοί όροι παρουσιάζουν αρκετά κοινά στοιχεία και συγχρόνως και διαφορές που απορρέουν από το διαφορετικό τρόπο χρήσης τους κυρίως στη δυτική σκέψη του 18^{ου} αιώνα και έπειτα. Τον 16^ο αιώνα στην Αγγλία ο όρος *πολιτισμός* έρχεται να δηλώσει την κοινωνία η οποία έχει δημιουργήσει θεσμούς και μπορεί να επιβάλλει την τάξη στα μέλη της.

Μια κοινωνία έχει ανάγκη από την κοινωνική ευταξία, την επίτευξη της επιστημονικό-θεωρητικής σκέψης, καθώς επίσης και τους κοινωνικούς τρόπους που θα καταστήσουν εφικτό το αρμονικό περιβάλλον. Μήπως ο πολιτισμός²¹ δεν ήταν τίποτε άλλο από το διακριτό σημείο μεταξύ των ιστορικών επιτεύξεων αλλά και των ιστορικών εποχών; Τα σημεία δηλαδή που δείχνουν πώς περάσαμε από τον βιομηχανικό πολιτισμό στον τεχνολογικό πολιτισμό, και γιατί μιλάμε για δυτικό ή ανατολικό πολιτισμό; Τον 18^ο αιώνα στο ατέλειωτο έργο του γερμανού Herder, *Ideas on the philosophy of the history of the mankind*, θα πρωτοδιαπιστώσουμε ότι η κουλτούρα δεν χρησιμοποιείται συνώνυμα με την έννοια του πολιτισμού όπως συνηθίζετο αλλά της δίνει μια διαφορετική χροιά γιατί θέλει να τονίσει τη διαφορετικότητα αλλά και την ισοδυναμία των πολιτισμών. "Έτσι η κουλτούρα κατέστη έννοια συγχρονική και ταυτόχρονα συγκριτική, ενώ ο πολιτισμός²² είναι έννοια διαχρονική" (Τσιβάκου, 2005, σ. 2).

Οι δύο έννοιες ανθίζουν στην αγγλική, γαλλική και γερμανική γλώσσα. Η λέξη *κουλτούρα*, (*Kultur* ή *Bildung*)²³ έχει γερμανικές ρίζες και οι Γερμανοί με αυτόν τον όρο αναφέρονται στα καλλιτεχνικά και πνευματικά επιτεύγματα. Αντίθετα ο όρος *πολιτισμός*²⁴ που άνθισε στο αγγλικό και γαλλικό λεξιλόγιο σήμαινε όλα εκείνα τα ηθικά, οικονομικά, πολιτικά επιτεύγματα της κοινωνίας τους.

Το περιεχόμενο των λέξεων αυτών μεταβάλλεται ιστορικά και οριοθετείται από διάφορα ρεύματα εξυπηρετώντας πολλές φορές και σκοπιμότητες. Ας μην ξεχνάμε και τις διαφορές²⁵ μεταξύ των λαών που

²¹ Σύμφωνα με τον "Norbert Elias ο πολιτισμός αναφέρεται στη διαδικασία εκπολιτισμού και την ατομική αυτοεξουσίηση των οργάνων και των συναισθημάτων καθώς και τη μετατροπή τους από αρχικούς σκοπούς σε διαμεσολαβημένους σκοπούς" (Τσιβάκου, 2005, σ. 1).

²² Ο κοινωνιολόγος Alfred Weber υποστηρίζει ότι "ο όρος «Zivilisation» δηλώνει τα στοιχεία της κοινωνικής κληρονομιάς που αναφέρονται στις επιστημονικές γνώσεις και στα τεχνολογικά επιτεύγματα, ενώ ο όρος «Kultur» δηλώνει τα ηθικά και πνευματικά επιτεύγματα. Η σημασία της διάκρισης για τον Βέμπερ έγκειται στο ότι ο υλικός πολιτισμός είναι μεταβίβασιμος από κοινωνία σε κοινωνία, ενώ ο πνευματικός όχι" ("Εγκυκλοπαίδεια Πάπυρος Λαρούς Μπριτάννικα," 2005, τόμ. 50, σ. 92)

²³ Εκείνο που οι αρχαίοι Έλληνες ονόμαζαν «Παιδεία» οι Γερμανοί το αποκαλούν «Bildung».

²⁴ "Αφενός, έχουμε τον όρο «culture» στην αγγλόφωνη και γαλλική βιβλιογραφία και «Kultur» στη γερμανική. Αφετέρου ο όρος «civilization» της αγγλόφωνης βιβλιογραφίας (civilisation στην γαλλική, Zivilisation στην γερμανική) αναφέρεται, πιο εξειδικευμένα, σε ένα συγκεκριμένο σύστημα πολιτισμού. Οι δύο αυτοί όροι στην ελληνική βιβλιογραφία αποδόθηκαν αντιστοίχως, ως πνευματικός πολιτισμός και υλικός ή τεχνικός πολιτισμός" ("Εγκυκλοπαίδεια Πάπυρος Λαρούς Μπριτάννικα," 2005, τόμ. 50, σ. 92).

²⁵ "Ecological approaches explains the different ways that people live around the world not in terms of their degree of evolution but rather as distinct adaptations to the variety of environments in which they live. They also demonstrate how ecological factors may lead to cultural change, such as the development of technological means to harness the environment". On-line στη διεύθυνση: www.answer.com (τελευταία επίσκεψη 29/8/2005).

έχουν ως αποτέλεσμα τη διαμόρφωση μια διαφορετικής κουλτούρα ή πολιτισμού. Θα καταλάβουμε την ιδιοσυγκρασία τις κάθε κοινωνίας αν σε γενικές γραμμές δούμε, για παράδειγμα, που έδωσαν έμφαση οι Αμερικανοί ανθρωπολόγοι²⁶ και που οι Βρετανοί. Οι πρώτοι έδωσαν έμφαση στα "σύμβολα, στις νοητικές ταξινομικές κατηγορίες και τους κανόνες που λανθάνουν πίσω από τις εμπειρικά παρατηρήσιμες συμπεριφορές", ενώ οι δεύτεροι "εστίασαν σε εμπειρικά παρατηρήσιμες κοινωνικές δραστηριότητες, συμπεριφορές, κοινωνικές σχέσεις και θεσμούς" (Bauman, 1992, p. 144).

Εν κατακλείδι, οι πολιτισμικές διαφορές είναι αυτές που διαχωρίζουν τη μία κοινωνία από την άλλη. Ολοκληρώνοντας το διαχωρισμό, όσο μας επιτρέπεται να πούμε ότι ολοκληρώνεται, οι τρεις μεγάλες κατηγορίες που ο Δεμερτζής διαχωρίζει την κουλτούρα είναι: 1) η "ιδεώδη", 2) η "τεκμηριακή", και 3) η "κοινωνικό-ανθρωπολογική" (Δεμερτζής, 1989). Ενώ στον αντίποδα ο John Thompson διαχωρίζει τον πολιτισμό σε τέσσερις βασικές κατηγορίες: 1) την "κλασσική θεώρηση" του πολιτισμού, 2) την "περιγραφική θεώρηση" του πολιτισμού, 3) τη "συμβολική θεώρηση" του πολιτισμού και 4) τη "δομική θεώρηση του πολιτισμού" (Thompson, 1990, pp. 124-145).

²⁶ "Anthropologists consider that the requirements of culture (language use, tool making, and conscious regulation of sex) are essential features that distinguish human from animals. Anthropologists use the term to refer to the universal human capacity to classify experiences, and to encode and communicate the symbolically" On-line στη διεύθυνση: www.answer.com (τελευταία επίσκεψη 29/8/2005).

"It is production which opens a demand for products... A product is no sooner created, than it, from that instant, affords a market for other products to the full extent of its own value."
(Jean-Baptiste Say)²⁷

Κεφάλαιο 2. Προϊόντα και υπηρεσίες

Τις δύο τελευταίες δεκαετίες, η σύγχρονη οικονομία των ευρωπαϊκών χωρών, των ΗΠΑ και της Ιαπωνίας, υποτάσσεται στην αλματώδη πρόοδο και στην προέλαση των υπηρεσιών. Οι υπηρεσίες αποτελούν τον κύριο όγκο της σημερινής παγκόσμιας οικονομίας στην Ευρώπη και στις αναπτυσσόμενες οικονομικά χώρες σε όλον τον κόσμο γιατί όλοι στρέφονται στον τομέα των υπηρεσιών, παρά σε όλους τους άλλους τομείς της οικονομίας μαζί. Όλη αυτή η οικονομική ισχύς μετατοπίζεται από τη βαριά βιομηχανία στα άυλα προϊόντα με αποτέλεσμα να διαπιστώνονται δραματικές αλλαγές στη σύνθεση της οικονομίας σε πολλές ευρωπαϊκές χώρες τα τελευταία χρόνια. Ως εκ τούτου, στις παραδοσιακές δραστηριότητες όπως γεωργία, εξόρυξη μετάλλων και σε ορισμένα είδη της βιομηχανίας, διαπιστώνεται μία κάμψη και μία πτωτική πορεία, που όπως φαίνεται είναι αναπόφευκτη.

Σήμερα, οι άνθρωποι ως καταναλωτικά όντα, ξοδεύουν και δαπανούν καθημερινά χρόνο και χρήμα σε αγαθά και υπηρεσίες για την ικανοποίηση των βιοτικών τους αναγκών, και όχι μόνο. Όλοι, ή σχεδόν όλοι, χρησιμοποιούν το μετρό και το λεωφορείο, όλοι "σερφάρουν" στο Διαδίκτυο, όλοι υποβάλλουν τη φορολογική τους δήλωση, όλοι αγοράζουν καύσιμα, όλοι κάνουν τις τραπεζικές τους συναλλαγές. Όλα αυτά είναι παραδείγματα για το *που* και *πως* χρησιμοποιούνται οι υπηρεσίες σε ατομικό επίπεδο. Ακόμα και το πανεπιστήμιο θεωρείται σήμερα πως είναι ένας σύνθετος οργανισμός, που εκτός από τις στενά νοούμενες εκπαιδευτικές του δραστηριότητες παρέχει και άλλες υπηρεσίες όπως πρόσβαση σε βιβλιοπωλεία, φωτοτυπικά μηχανήματα, γραφεία διασύνδεσης, βιβλιοθήκη, καφετέριες, Internet cafe, μηχανήματα ΑΤΜ, τηλέφωνα, αθλητικές εγκαταστάσεις, θέατρο, ταχυδρομείο και άλλα.

Δυστυχώς, σε πολλές περιπτώσεις οι καταναλωτές δεν είναι ικανοποιημένοι με την ποιότητα των υπηρεσιών που λαμβάνουν. Παραπονιούνται για καθυστερήσεις στην παράδοση, για μη καταρτισμένο προσωπικό την ώρα της εξυπηρέτησης, για το άβολο ωράριο λειτουργίας, για λάθη που τυχόν γίνονται και άλλα. Στον αντίποδα, αυτοί που προσφέρουν τις υπηρεσίες έχουν διαφορετική αντίληψη για το πώς έχει η κατάσταση. Πολλοί διαμαρτύρονται για το πόσο δύσκολο είναι τελικά για αυτούς να έχουν κάποιο κέρδος, για το πόσο δυσκολεύονται να βρουν καταρτισμένους υπαλλήλους, για τις παράλογες απαιτήσεις του καταναλωτικού κοινού²⁸ και άλλα.

²⁷ Bartlett, John. (2002). *Bartlett's familiar quotations: A collection of passages, phrases, and proverbs traced to their sources in ancient and modern literature*. Boston, Mass.: Little, Brown.

²⁸ "Public service is a term usually used to mean services provided by government to its citizens, either directly (through the public sector) or by financing private provision services. The term is associated with a

2.1. Προϊόν

Για να ξετυλιχθεί ο μίτος που αφορά τον όρο *υπηρεσία*²⁹ θα πρέπει να ξεκινήσουμε βάζοντας στο μικροσκόπιο έναν άλλον όρο, τη λέξη *προϊόν*³⁰. Μια Mercedes, ένα ταξίδι στην Disneyland, ένα άρωμα Yves Saint Laurent, μια γυναικεία τουαλέτα Giorgio Armani, ακόμα και ένα βιβλίο, είναι προϊόν. Όπως αναφέρεται σε βιβλία της Οικονομικής Επιστήμης, αλλά και σε μια πληθώρα από πληροφοριακά βιβλία, το προϊόν³¹ "είναι οτιδήποτε προσφέρεται σε μια αγορά για να προσεχθεί, να αποκτηθεί, να χρησιμοποιηθεί, ή να καταναλωθεί και το οποίο θα μπορούσε να ικανοποιήσει μία επιθυμία ή μία ανάγκη" (Kotler, 2001, p. 617). Η έννοια της λέξης *προϊόν* δεν θα μπορούσε να περιλαμβάνει μόνο τα υλικά αγαθά, και αυτό γιατί ο ευρύς ορισμός για τα προϊόντα περιλαμβάνει "υλικά αντικείμενα, υπηρεσίες, πρόσωπα, τόπους, οργανισμούς, δραστηριότητες, ιδέες ή μίγματα από όλα αυτά" (Kotler, 2001, p. 617). Σχεδόν οτιδήποτε επιτρέπει την έντονη ευχαρίστηση και την πραγματοποίηση των ανθρώπινων αναγκών και επιθυμιών, μπορεί να χαρακτηριστεί ως προϊόν. Οι άνθρωποι εκπληρώνουν τις ανάγκες τους και τις προσδοκίες τους συνήθως με προϊόντα που είναι υλικά και χειροπιαστά, όπως ένα κινητό τηλέφωνο, μία ψηφιακή κάμερα, μία βαφή μαλλιών, αλλά και με αγαθά που δεν έχουν φυσική υπόσταση, όπως αυτά που προσφέρουν οι υπηρεσίες, δηλαδή οι τράπεζες, οι βιβλιοθήκες, τα μουσεία, οι αεροπορικές εταιρείες, οι χώροι στάθμευσης, η λήψη συμβουλών από δικηγορικά γραφεία, η παρακολούθηση μιας όπερας, μια ιατρική επίσκεψη.

social consensus (usually expressed through democratic elections) that certain services should be available to all, regardless of income. Even where public services are neither publicly-provided nor publicly-financed, for social and political reasons they are usually subject to regulation going beyond that applying to most economic sectors" On-line στη διεύθυνση: http://en.wikipedia.org/wiki/Public_service (τελευταία επίσκεψη 20/9/2005)

²⁹ Ετυμ.: (αρχ.) υπηρέτης (=βοηθός κωπηλάτης) < υπό + ερέτης (= κωπηλάτης) (Παναγόπουλος, 198-, τόμ. 6, σ. 2789).

³⁰ Ετυμ.: ουσιαστικοπ. ουδ. της αρχ. μτχ. προϊόν μτχ. ενεστ. του ρ. πρόειμι «προχωρώ» (Μπαμπινιώτης, 2004, σ. 1497).

³¹ Η λέξη προϊόν ερμηνεύεται: "1. ό,τι παράγεται και πουλιέται σε μεγάλες ποσότητες, συχνά ως αποτέλεσμα βιομηχανικής προόδου [...] 2. πνευματικό δημιούργημα [...] 3. κατάσταση ως αποτέλεσμα προσπαθειών κάποιου [...] 4. κέρδος, απολαβή από εργασία [...]" (Κριαράς, 1995, σ. 1156).

2.2. Υπηρεσίες

Κατ' επέκτασιν και κατά συνέπεια, από τον όρο *προϊόν* οδηγούμαστε στον όρο *υπηρεσία*³². Υπάρχουν δύο προσεγγίσεις που μπορούν να οριοθετήσουν αυτόν τον όρο. Πιο συγκεκριμένα, "υπηρεσία είναι κάθε δραστηριότητα ή όφελος που μία πλευρά μπορεί να προσφέρει σε κάποια άλλη. Η υπηρεσία είναι στην ουσία άυλη και δεν οδηγεί στο να περιέλθει κάτι στην κατοχή κάποιου, δεν επιζητά δηλαδή να καταλήξει σε καμία απόλυτη απόκτηση κυριότητας" (Lovelock, Vandermerwe, Lewis, 1999, p. 6). Αυτό είναι και που τη διαφοροποιεί, εν μέρει, από την παροχή φυσικών αγαθών, όπως θα αναλύσουμε παρακάτω. Επιπλέον, οι υπηρεσίες "είναι οικονομικές δραστηριότητες που παράγουν αξία και χρησιμότητα και παρέχουν οφέλη στον καταναλωτή σε συγκεκριμένο χρόνο και τόπο, ως αποτέλεσμα της αποπεράτωσης μια επιθυμητής αλλαγής στον αποδέκτη της υπηρεσίας" (Lovelock et al., 1999, p. 7).

Οι υπηρεσίες μπορούν να προσφερθούν και να εστιαστούν σε ατομικές ανάγκες ή ομάδες ατόμων και ονομάζονται *υπηρεσίες καταναλωτή*, ενώ οι υπηρεσίες που θέλουν να εξυπηρετήσουν και να καλύψουν τις απαιτήσεις και τις υποχρεώσεις των επιχειρήσεων και των άλλων οργανισμών ονομάζονται *βιομηχανικές υπηρεσίες*. Και οι δύο αυτές χρειαζόμενες υπηρεσίες καλύπτουν τις επιταγές της σύγχρονης κοινωνίας, για αυτό και έχει αυξηθεί η ζήτησή τους. Ωστόσο, μπορούμε αυτή την αυξητική τάση να την αποδώσουμε σε πολλούς άλλους παράγοντες όπως: πρώτον, η παρούσα οικονομική άνεση που χαίρει ο μέσος άνθρωπος με την αύξηση του εισοδήματος του δίνει την ευκαιρία να ικανοποιεί τις επιθυμίες του και να εκπληρώνει τις καθημερινές του δουλειές μέσω τρίτους, όπως για παράδειγμα η φροντίδα των παιδιών, η καθαριότητα του σπιτιού, η πληρωμή των λογαριασμών. Δεύτερον, ο περισσότερος ελεύθερος χρόνος δίνει τη δυνατότητα στον άνθρωπο να δημιουργήσει τις δικές του διεξόδους και να διευρύνει τα ενδιαφέροντά του μέσα από αθλητικές, καλλιτεχνικές και παντός τύπου δραστηριότητες. Τρίτον, όλη αυτή η έκρηξη με τις τελευταίου τύπου κατασκευές και τις προηγμένες τεχνολογίες, από ηλεκτρονικούς υπολογιστές μέχρι μία touch screens οθόνη ενός διαδραστικού εργαλείου σε ένα μουσείο, έχει πυροδοτήσει την ανάγκη για υπηρεσίες εγκατάστασης και συντήρησης.

Στο βιβλίο *Αρχές του μάρκετινγκ*, αναφέρεται ότι "στις περισσότερες χώρες ο *κυβερνητικός τομέας* προσφέρει υπηρεσίες: για παράδειγμα

³² ο παρακάτω ορισμός είναι ελεύθερη μετάφραση του: "A service is an act or performance offered by one party to another. Although the process may be tied to a physical product, the performance is essentially intangible and does not normally result in ownership of any of the factors of production. Services are economic activities that create value and provide benefits for customers at specific times and places, as result of bringing about a desired change in -or on behalf of- the recipient of the service" (Lovelock, Vandermerwe, Lewis, 1999, pp. 6-7).

Βλ. και, "In economics and marketing, a service is the non-material equivalent of a good. Service provision has been defined as an economic activity that does not result in ownership, and this is what differentiates it from providing physical goods. It is claimed to be a process that creates benefits by facilitating either a change in customers, a change in their physical possession, or a change in their intangible assets". On-line στη διεύθυνση: <http://en.wikipedia.org/wiki/Service> (τελευταία επίσκεψη 20/9/2005).

Βλ. και, Αγαπητός, Γ. (2002). *Οικονομικό Λεξικό: Σύγχρονο και αναλυτικό: Ελληνοαγγλικό-αγγλοελληνικό*, Αθήνα, [ο Συγγραφέας]. Αναλύονται συνοπτικά οι δύο όροι: *προϊόν* και *υπηρεσίες*.

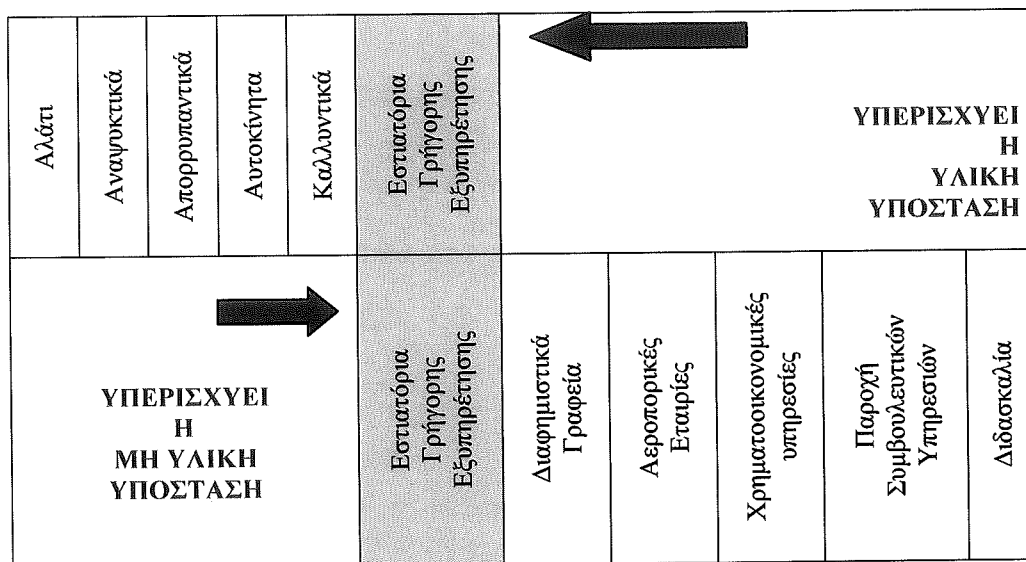
νομικές, απασχόλησης, υγειονομικής περίθαλψης, στρατιωτικές, αστυνομικές, πυροσβεστικές, ταχυδρομικές, εκπαίδευση, και υπηρεσίες ρυθμιστικών κανόνων. Ο *ιδιωτικός μη κερδοσκοπικός τομέας* προσφέρει υπηρεσίες όπως, τα μουσεία, οι φιλανθρωπικοί οργανισμοί, οι εκκλησίες, τα κολέγια, τα ιδρύματα και τα νοσοκομεία. Ένα μεγάλο μέρος του *επιχειρηματικού τομέα* περιλαμβάνει προμηθευτές υπηρεσιών που είναι κερδοσκοπικοί, όπως οι αεροπορικές εταιρείες, οι τράπεζες, τα ξενοδοχεία, οι ασφαλιστικές εταιρείες, οι επιχειρήσεις παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών, τα ιατρεία και τα δικηγορικά γραφεία, οι ψυχαγωγικές επιχειρήσεις, τα διαφημιστικά γραφεία και οι εταιρείες ερευνών και οι λιανοπωλητές” (Kotler, 2001, p. 712).

2.3. Διαφοροποίηση των προϊόντων από τις υπηρεσίες

Υπάρχουν ουσιώδεις διαφορές μεταξύ των προϊόντων και των υπηρεσιών, ίσως όχι τόσο ευδιάκριτες εξ αρχής, αλλά που μπορούν και πρέπει άλλωστε να διασαφηνιστούν. Κάθε καταναλωτής αποκτά ένα προϊόν –δηλαδή ένα φυσικό αντικείμενο ή ένα μέσο για την επίτευξη του σκοπού του- επειδή πιστεύει ότι είναι χρήσιμο για αυτόν, ή/και χρησιμοποιεί μία υπηρεσία –δηλαδή μία δραστηριότητα ή λειτουργία που δεν έχει φυσική υπόσταση- επειδή θεωρεί ότι του είναι λυσιτελής και ότι επωφελείται από αυτήν. Η διαφορά εστιάζεται όχι στο αποτέλεσμα αλλά στη φύση του αγαθού. Συμπερασματικά, θα λέγαμε ότι σε πέντε βασικούς παράγοντες επικεντρώνονται τα επιχειρήματα για το διαχωρισμό του προϊόντος³³ από την υπηρεσία³⁴. Αυτοί οι παράγοντες είναι: η άυλη υπόσταση των υπηρεσιών, η αδυναμία διαχωρισμού των υπηρεσιών, η μεταβλητότητα των υπηρεσιών, η φθαρτότητα των υπηρεσιών και τέλος η έλλειψη κυριότητας τους. Είναι σημαντικό να αναφερθεί σε αυτό το σημείο ότι, αν και αυτά τα διαφοροποιά χαρακτηριστικά παρατίθενται ακόμα και σήμερα, πολλοί ερευνητές ισχυρίζονται ότι δεν μπορούν να ισχύουν και δεν αρμόζουν σε όλες τις περιστάσεις. Αυτό εμπίπτει στο γεγονός ότι πέφτουμε σε γενικεύσεις στην προσπάθεια μας να αντιμετωπίσουμε όσο το δυνατόν πιο συνολικά τις διαφορές αυτές.

³³ Τα κύρια γνωρίσματα ενός προϊόντος που το χαρακτηρίζουν είναι: 1) η ποιότητα, δηλαδή η ικανότητα ενός προϊόντος να επιτελεί τις λειτουργίες του, 2) τα χαρακτηριστικά, δηλαδή το ανταγωνιστικό εκείνο εργαλείο που χρησιμεύει για τη διαφοροποίηση του προϊόντος μιας εταιρείας από εκείνα των ανταγωνιστών και 3) το σχέδιο, δηλαδή ο σχεδιασμός που έχει σα στόχο να συμβάλλει στη χρησιμότητα ενός προϊόντος καθώς και στην ευχάριστη εμφάνισή του (Kotler, 2001, pp. 619-627)

³⁴ Οι εννέα βασικές διαφορές που αναφέρονται στο βιβλίο *Service marketing: A European perspective* είναι: “1) customers do not obtain ownership of service, 2) service products are intangible performances, 3) there is a greater involvement of customers in the production process, 4) other people may form part of the product, 5) there is a greater variability in operational inputs and outputs, 6) many services are difficult for customers to evaluate, 7) there is typically an absence of inventories, 8) the time factor is relatively more important, 9) delivery system may involve both electronic and physical channels” (Lovelock et al., 1999, p. 16).



Εικόνα 2³⁵: Το φάσμα υλικής-άυλης υπόστασης για τα αγαθά και τις υπηρεσίες

2.4. Χαρακτηριστικά των υπηρεσιών

Σκόπιμο είναι σε αυτό το σημείο να αναλύσουμε³⁶ τους παράγοντες αλλά και τα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών που τις καθιστούν μοναδικές στο χώρο τους³⁷.

Οι υπηρεσίες έχουν άυλη υπόσταση (Intangibility). Δηλαδή, εφόσον δεν μπορούν εύκολα να εκτεθούν σε θέα, δεν μπορούμε και να τις δούμε, να τις αγγίξουμε, να τις μυρίσουμε, να τις αισθανθούμε, να τις ακούσουμε, πριν και ωστόσο τις αγοράσουμε. Ο αγοραστής έχει τη δυνατότητα να ελέγξει διεξοδικά ένα υλικό αγαθό. Το ίδιο όμως δεν ισχύει και για τις υπηρεσίες, για τις οποίες ο αγοραστής νιώθει αβεβαιότητα λόγω της απουσίας χειροπιαστών αποδείξεων της ποιότητας και της αξιοπιστίας τους, βάσει των οποίων θα μπορούσε να τις αξιολογήσει πριν την αποδοχή τους. Ένα αυτοκίνητο μπορούμε ακόμα και να του κάνουμε ένα test drive πριν το αγοράσουμε, εκτός από το τι χρώμα θα το επιλέξουμε, πως όμως να βεβαιωθούμε και για την εγκυρότητα μίας ιατρικής γνωμάτευσης; Μόνο ενδείξεις έχουμε. Αυτό το χαρακτηριστικό καθιστά αδύνατο στον ενδιαφερόμενο να αξιολογήσει ή να συγκρίνει την υπηρεσία που έχει επιλέξει πριν τη δοκιμάσει. Επειδή οι υπηρεσίες είναι δύσκολο να συλληφθούν ως ιδέα, ώστε να εμπορευματοποιηθούν, χρειάζεται δημιουργικός οραματισμός για να ζωντανέψει μια συγκεκριμένη εικόνα στο μυαλό του αγοραστή. Όπως μας αναφέρει στο βιβλίο του ο Κότλερ "μια τράπεζα για να μεταφέρει το μήνυμα ότι προσφέρει γρήγορες και

³⁵ Η εικόνα είναι από: (Kotler, 2001, p. 713)

³⁶ Περισσότερη ανάλυση για τα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών υπάρχουν στα βιβλία: Lovelock, Christopher, Vandermerwe, Sandra and Lewis, Barbara R. (1999). *Service marketing: A European perspective*. London: Prentice Hall Europe; Bateson, John E. (1989). *Managing service marketing: Text and readings*. Hinsdale, ill.: Dryden Press.

³⁷ Βλ. και στο παράρτημα I

αποτελεσματικές υπηρεσίες πρέπει να έχει μια στρατηγική χωροθέτησης που να είναι χειροπιαστή από τον πελάτη. Ο χώρος πρέπει να υποδηλώνει γρήγορη εξυπηρέτηση, εσωτερικά και εξωτερικά πρέπει να έχει σαφείς και ευδιάκριτες γραμμές. Η εσωτερική κίνηση πρέπει να είναι σχεδιασμένη προσεκτικά. Επίσης οι ουρές αναμονής πρέπει να φαίνονται μικρές. Το προσωπικό της τράπεζας πρέπει να είναι κατάλληλα ντυμένο και να εργάζεται ευσυνείδητα. Το όνομα της τράπεζας πρέπει να δείχνει ταχύτητα και αποτελεσματικότητα ...” (2001, pp. 714-715).

Φθαρτότητα (Perishability). Οι υπηρεσίες δεν μπορούν να αποθηκευτούν για να πωληθούν ή να χρησιμοποιηθούν αργότερα. Κανείς θα ισχυριζόταν ότι οι υπηρεσίες που δεν μπορούν να προωθηθούν στο καταναλωτικό κοινό εγκαίρως και δεν έχουν κέρδος είναι χάσιμο χρόνου. Αυτός ο ισχυρισμός βασίζεται στην εκδοχή ότι, οι υπηρεσίες που δεν μπορούν να ανακτηθούν και να χρησιμοποιηθούν σε ώρα αιχμής τότε αποτελούν μια χαμένη οικονομική ευκαιρία. Για παράδειγμα, οι κενές θέσεις ενός αεροπλάνου. Από τη στιγμή που το αεροπλάνο απογειώνεται οι θέσεις δεν μπορούν να πουληθούν, το ίδιο και οι θέσεις ενός θεάτρου, οι πωλήσεις σταματούν σε μια δεδομένη χρονική στιγμή. Ένας τρόπος για να αντιμετωπιστεί και να μετατοπιστεί η ζήτηση από τις ώρες αιχμής είναι η διαφορετική τιμολόγηση σε περιόδους που δεν υπάρχει ζήτηση, φθηνότερα εισιτήρια θεάτρου στις απογευματινές προβολές και άλλα.

Αδυναμία μεταφοράς (Lack of transportability). Οι υπηρεσίες πρέπει να αναλώνονται στο σημείο της παραγωγής, δεν δύνανται να μεταφερθούν.

Έλλειψη ομοιογένειας (Lack of homogeneity). Οι υπηρεσίες συνήθως τροποποιούνται για να εξυπηρετήσουν τον πελάτη ή μια νέα κατάσταση. Η μαζική παραγωγή υπηρεσιών δεν είναι πάντα εφικτή. Αυτό μπορεί και να οδηγήσει στην ασυνέπεια της ποιότητας των υπηρεσιών.

Αδυναμία διαχωρισμού. Οι υπηρεσίες παράγονται και καταναλώνονται την ίδια στιγμή και δεν υπάρχει δυνατότητα διαχωρισμού τους από αυτούς που τις παρέχουν, ανεξάρτητα αν είναι άτομα ή μηχανήματα. Η λογική ακολουθία για τον κύκλο ζωής των υλικών αγαθών είναι: παραγωγή, στη συνέχεια αποθήκευση, αργότερα πώληση και μετά κατανάλωση. Η σειρά αυτή ανατρέπεται με τις υπηρεσίες, οι οποίες πρώτα πωλούνται, και μετά παράγονται και καταναλώνονται ταυτόχρονα και στο ίδιο μέρος. Για παράδειγμα ένας εκπαιδευτικός δεν μπορεί να προσφέρει μία υπηρεσία όταν δεν υπάρχει μαθητής να παρακολουθήσει το μάθημά του. Αυτό σημαίνει ότι ο παροχέας υπηρεσιών και ο πελάτης πρέπει να είναι παρόν και κατ’ επέκτασιν να συνυπάρχουν. Επίσης, μία βασική παράμετρος είναι ότι επηρεάζεται και το αποτέλεσμα της υπηρεσίας. Για παράδειγμα, ο εκπαιδευτικός θα συμβαδίσει με τις μαθησιακές ικανότητες των μαθητών του ακόμα και αν επιθυμούσε να κάνει περισσότερα ή ίσως και λιγότερα πράγματα. Με αυτόν τον τρόπο η ποιότητα αυξομειώνεται. Ένα δεύτερο χαρακτηριστικό της αδυναμίας διαχωρισμού των υπηρεσιών είναι το εξής: οι παρόντες ή οι συμμετέχοντες ή οι πελάτες μπορεί να είναι πολλοί. Το θεατρόφιλο κοινό μιας θεατρικής παράστασης, οι φίλαθλοι ενός ποδοσφαιρικού αγώνα, οι επιβάτες του λεωφορείου, οι πελάτες ενός καταστήματος, όλοι παρόντες τη στιγμή που κάποιος καταναλωτής ή όλοι

καταναλώνουν την υπηρεσία. Η συμπεριφορά τους όμως είναι αυτή που μπορεί να καθορίσει και την ποιότητα της υπηρεσίας. Για παράδειγμα, η ατίθαση εκδήλωση της δυσαρέσκειας των χούλιγκαν για την επερχόμενη ήττα της ποδοσφαιρικής τους ομάδας, μπορεί να χαλάσει την ατμόσφαιρα και για τους άλλους οπαδούς που θέλουν να παρακολουθήσουν μέχρι τέλος τον αγώνα.

Μεταβλητότητα. Αυτό σημαίνει ότι για τη δημιουργία, την παραγωγή και την απορρόφηση των υπηρεσιών παίρνουν μέρος πολλά πρόσωπα και πολλοί παράγοντες, με αποτέλεσμα να είναι δύσκολο κάποιος να ελέγξει την ποιότητα των υπηρεσιών. Ως εκ τούτου συμπεραίνουμε ότι οι υπηρεσίες είναι άρρηκτα συνδεδεμένες και εξαρτώνται από το ποιος τις προσφέρει, αλλά και από το πότε, το που και το πως. Για παράδειγμα, κάποιος υπάλληλος ενός καταστήματος με ηλεκτρικά είδη μπορεί να είναι εξυπηρετικός και πρόθυμος να δώσει συμφέρουσες λύσεις, ενώ λίγο πιο πέρα ένας άλλος μπορεί να είναι απότομος στη συμπεριφορά του και αργός. Επιπλέον, η διάθεση, η πρόθεση και οι δυνατότητες ενός υπαλλήλου, τη δεδομένη στιγμή και με το συγκεκριμένο πελάτη απέναντί του, μπορούν να επηρεάσουν την ποιότητα των υπηρεσιών του και την επικοινωνία του με τον πελάτη.

Απουσία κυριότητας. Ο όρος αυτός δείχνει, ότι οι υπηρεσίες ακόμα και αν καταβάλλεται κάποιο χρηματικό ποσό δεν μπορούν να γίνουν απόκτημα κανενός. Όταν οι πελάτες αγοράζουν υλικά αγαθά, όπως σπίτια, home cinemas, ακόμα και ένα ζευγάρι παπούτσια, είναι στην πραγματικότητα στην κατοχή τους και γίνονται ιδιοκτησία τους. Έχουν πρόσβαση σε αυτά, τα απολαμβάνουν, τα χρησιμοποιούν μέχρι να αποσβεστούν ή ακόμα και τα πουλούν όταν τα βαρεθούν ή δεν τα θέλουν πια. Αντίθετα ο καταναλωτής μιας υπηρεσίας δεν έχει όλα αυτά τα πλεονεκτήματα γιατί του λείπει η κυριότητα. Έχει μεν πρόσβαση στην υπηρεσία, για ένα περιορισμένο όμως χρονικό διάστημα, για παράδειγμα, ένα ασφαλιστικό συμβόλαιο ή οι διακοπές του.

Ένταση εργασίας (Labour intensity). Οι υπηρεσίες συνήθως εμπεριέχουν την ανθρώπινη δραστηριότητα. Η διοίκηση ανθρώπινων πόρων είναι απαραίτητη, πέρα της αυστηρώς τηρούμενης πορείας της διαδικασίας παραγωγής. Ο άνθρωπος παράγοντας είναι το κλειδί στην επιτυχία των επιχειρήσεων και κατ' επέκτασιν και των υπηρεσιών.

Διακυμάνσεις της ζήτησης (Demand fluctuations). Είναι δύσκολο να εκτιμήσουμε τη ζήτηση. Η ζήτηση μπορεί να ποικίλει ανάλογα με την εποχή, τη χρονική στιγμή, τον κύκλο ζωής της επιχείρησης, την κυκλική διακύμανση της οικονομίας.

Συμμετοχή του αγοραστή (Buyer involvement). Οι περισσότερες υπηρεσίες παροχής υπηρεσιών απαιτούν υψηλό βαθμό αλληλεπίδρασης μεταξύ πελάτη και παροχέα υπηρεσιών.

Υπάρχουν πολλές τεχνικές και μέθοδοι για να μπορέσει μια επιχείρηση να διαφοροποιηθεί από τις άλλες και να προσφέρει συστηματικά υψηλότερης ποιότητας υπηρεσίες ώστε να γίνει ανταγωνίσιμη. Το

Μάνατζμεντ Ολικής Ποιότητας³⁸ είναι η σημερινή επανάσταση και κορυφαία μέθοδος που κάθε κλάδος υπηρεσιών εφαρμόζει για να μπορέσει να αντεπεξέλθει στις καταγιστικές απαιτήσεις των καταναλωτών και για να είναι αποδοτικός. Το πιο σημαντικό είναι ότι υπάρχουν πρότυπα και βραβεία για την ποιότητα τα οποία διατηρούν ένα επίπεδο και προσελκύουν όλο και περισσότερους τομείς να τα ακολουθήσουν. Όπως αναφέρεται και στο βιβλίο *Αρχές του μάρκετινγκ*, "πρόσφατα διαπιστώθηκε η γρήγορη υιοθέτηση προτύπων ποιότητας υπηρεσιών και η απονομή βραβείων όπως το διεθνές πρότυπο BS5750/ISO9000³⁹, το βραβείο Malcolm Baldrige National Quality Award στις ΗΠΑ, το βραβείο του European Foundation for Quality Management και άλλα παρόμοια προγράμματα σε άλλες χώρες" (Kotler, 2001, pp. 725). Αυτή η τάση για όλο και καλύτερη και πιο προσεγμένη αντιμετώπιση των αγοραστών σαν κόρη οφθαλμού, πηγάζει από την ανάγκη των επιχειρήσεων να στηριχθούν στους πελάτες τους, έχοντάς τους ως ποσοτικό και ποιοτικό μέτρο, αντικατοπτρίζοντας έτσι τις δυνατότητες της επιχείρησής τους. Συνεπώς, ο φόβος αυτού που προσφέρει υπηρεσίες είναι να μην υπάρξουν απώλειες από το πελατολόγιό του και όχι τόσο αν θα υπάρξει ένα ποσοστό ελαττωματικών προϊόντων. Το κλειδί της επιτυχίας για την αύξηση των πελατών αριθμητικά ώστε να αυξηθούν και οι πωλήσεις του παροχέα, είναι να προκαλείται το αίσθημα της ολοκληρωτικής ικανοποίησης των αγοραστών παντοιοτρόπως. Το μυστικό είναι οι προσφέροντες να προλαβαίνουν τις ανάγκες των αγοραστών τους, να υπερβαίνουν τις προσδοκίες τους και να εκπληρώνουν τις προσμονές τους. "Πρέπει να υπόσχεσαι μόνο ό,τι μπορείς να παραδώσεις, και να παραδίδεις περισσότερα από όσα υπόσχεσαι" (Kotler, 2001, p. 725). Έτσι όταν "οι εκλαμβανόμενες υπηρεσίες μίας δεδομένης επιχείρησης υπερβαίνουν τις προσδοκώμενες υπηρεσίες, οι πελάτες είναι διατεθειμένοι να ξαναπροτιμήσουν τον παροχέα υπηρεσιών" (Kotler, 2001, p. 725). Τα παραπάνω χαρακτηριστικά που συγκροτούν την ταυτότητα και τις ιδιότητες των υπηρεσιών, θα μπορούσαν να μετρηθούν ποιοτικά αν δεν ήταν τόσο δύσκολο να ποσοτικοποιηθεί η ποιότητα⁴⁰ τους, καθώς σπάνια υπάρχουν υλικές διαστάσεις και χειροπιαστές επιδόσεις. Τα βασικά κριτήρια που κατά κανόνα αντικατοπτρίζουν την ποιότητα των υπηρεσιών είναι: 1) η πρόσβαση, 2) η φερεγγυότητα, 3) η γνώση, 4) η αξιοπιστία, 5) η ασφάλεια, 6) η ικανότητα, 7) η επικοινωνία, 8) η ευγένεια, 9) η ανταπόκριση, 10) τα υλικά χαρακτηριστικά. Οι πέντε πρώτες διαστάσεις αφορούν την ποιότητα του αποτελέσματος της παρεχόμενης υπηρεσίας, ενώ οι άλλες πέντε σχετίζονται με την ποιότητα της διαδικασίας παράδοσης.

³⁸ "Μάνατζμεντ Ολικής Ποιότητας (ΜΟΠ) είναι προγράμματα που έχουν σχεδιαστεί για να βελτιώσουν την ποιότητα του προϊόντος, της υπηρεσίας και των διαδικασιών μάρκετινγκ" (Kotler, 2001, p. 542)

³⁹ Βλ. και στο παράρτημα ΙΙΙ

⁴⁰ "Η Αμερικανική Οργάνωση Ελέγχου Ποιότητας ορίζει την ποιότητα ως το σύνολο των γνωρισμάτων και των χαρακτηριστικών ενός προϊόντος ή μίας υπηρεσίας που του δίνουν τη δυνατότητα να ικανοποιεί δηλωθείσες ή υπονοούμενες ανάγκες. Αυτός είναι σαφέστατα ένας ορισμός της ποιότητας που έχει ως επίκεντρό του τον πελάτη" (Kotler, 2001, p. 541)

"Learned Institutions ought to be favorite objects with every free people. They throw that light over the public mind which is the best security against crafty and dangerous encroachments on the public liberty."
(James Madison)⁴¹

Κεφάλαιο 3. Πολιτισμός, κοινωνία και γνώση: σύγχρονες προκλήσεις

Στο κεφάλαιο αυτό θα γίνει προσπάθεια να αναλυθούν συνοπτικά έννοιες που άπτονται του πολιτισμού για να γίνει σαφές τι προσδιορίζουν οι όροι αυτοί, τι οριοθετούν, τι εντάσσεται μέσα σε αυτούς και πως θα διαμορφώσουν την παροχή υπηρεσιών, όπως άλλωστε θα εξετάσουμε σε επόμενο κεφάλαιο. Εκθέτοντας τους ορισμούς για την πολιτιστική κληρονομιά, τους πολιτιστικούς φορείς και πως αυτοί επηρεάστηκαν από τη σύγχρονη εποχή της όλο και εξελισσόμενης κοινωνίας μας και την τεχνολογία, θα διασαφηνιστεί ο ρόλος τους και θα γίνει κατανοητό ποιες είναι οι δράσεις και οι καινοτομίες στο χώρο τους.

3.1. Πολιτιστική Κληρονομιά

Όπως μας αναφέρει η Εφημερίς της Κυβερνήσεως στις 28 Ιουνίου 2002, στο πρώτο κεφάλαιο και στο άρθρο ένα (1) του πρώτου τεύχους, και αριθμό φύλλου 153 "η πολιτιστική κληρονομιά της Χώρας αποτελείται από τα πολιτιστικά αγαθά που βρίσκονται εντός ορίων της ελληνικής επικράτειας, συμπεριλαμβανομένων των χωρικών υδάτων, καθώς και εντός άλλων θαλάσσιων ζωνών [...] Η πολιτιστική κληρονομιά περιλαμβάνει και τα άυλα πολιτιστικά αγαθά". Λαμβάνοντας υπόψη τι προσδιορίζει η UNESCO⁴² ότι είναι η *Πολιτιστική Κληρονομιά* (Cultural heritage), ερχόμαστε να συνοψίσουμε και να καταλήξουμε ότι ο όρος *Πολιτιστική κληρονομιά* δεν σημαίνει πάντοτε και παντού το ίδιο, καθώς κάθε λαός σύμφωνα με την κουλτούρα του, τα πιστεύω του, τις δοξασίες του, τις πεποιθήσεις του και την κοινωνικο-πολιτικο-οικονομική κατάσταση κάτω από την οποία δρα, διαμορφώνεται και στηρίζεται, προχωρεί με τις δίκες του αξίες και τη δική του κληρονομιά. Όπως πολύ εύστοχα μας παραθέτει ο Συμεωνίδης (2004, σ. 14) "ο όρος Πολιτιστική Κληρονομιά και κατ'επέκταση ο Πολιτισμός είναι κάτι που άρχισε να απασχολεί το ανθρωπινό γένος σχετικά πρόσφατα στην ιστορίας του"⁴³. Ειδικότερα, η αντίληψη του όρου μεταλλάχθηκε για να μπορέσει να δώσει μια πιο συνολική απόδοση του ανθρωπίνου πνεύματος και των δημιουργημάτων

⁴¹ "James Madison is a political theorist (1751 - 1836) and was US president (4th)". Διαθέσιμο on-line στη διεύθυνση: <http://creativequotations.com> (τελευταία επίσκεψη 29/11/05), (or in "Correct Quotes for DOS" WordStar International, 1991.)

⁴² "Η UNESCO (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization), είναι ένας κλάδος του ΟΗΕ. Ιδρύθηκε στις 16 Νοεμβρίου 1945. Από το όνομά της φαίνεται ότι η κυριότερη ενασχόλησή της έχει να κάνει με την Εκπαίδευση, την Επιστήμη, και τον Πολιτισμό [...] Ένας από τους κυριότερους στόχους της UNESCO είναι η προστασία της Πολιτιστικής Κληρονομιάς" (Συμεωνίδης, 2004, σ. 2 και σ. 10).

⁴³ Διαθέσιμο on-line στη διεύθυνση: <http://www.teiser.gr/geoplir/mathima703.files/%CF%F1%E9%F3%EC%FC%F2.pdf> (τελευταία επίσκεψη 20/2/06)

του. Στην αρχή αναφερόταν στα μνημειακά υπολείμματα των πολιτισμών, άρχισε όμως σιγά-σιγά να επεκτείνεται και σε άλλες κατηγορίες όπως η βιομηχανική κληρονομιά και υποβρύχια κληρονομιά. Αυτή η εννοιολογική αλλαγή οφείλεται στο ότι η *Πολιτιστική Κληρονομιά* με το πέρασμα του χρόνου ζυμώνεται και διαμορφώνεται από πολλούς αστάθμητους παράγοντες καθώς και από την άλλη διάσταση που πήραν οι ανθρωπιστικές επιστήμες, η γλωσσολογία, οι τέχνες. Το πολιτιστικό αντικείμενο, υλικό ή άυλο, πλέον δεν μπορεί να εκτιμηθεί απομονωμένο από το φυσικό του περιβάλλον και χωρίς τη δράση, την αντίδραση και τη διάδραση. Η *Πολιτιστική Κληρονομιά* έχει νόημα όταν η διαφορετικότητα, η περιπλοκότητα και η δημιουργικότητα του ανθρώπου ξεχωρίζει στο μεγαλείο της ως δίαυλος επικοινωνίας και διαλόγου.

Σύμφωνα με την UNESCO, *Πολιτιστική Κληρονομιά* μπορούν να θεωρηθούν τα εξής⁴⁴: "Περιοχές Πολιτιστικής Κληρονομιάς, Ιστορικές Πόλεις, Πολιτιστικά Τοπία, Ιερές Τοποθεσίες, Υποθαλάσσια Πολιτιστική Κληρονομιά, Μουσεία, Κινητή Πολιτιστική Κληρονομιά, Τεχνήματα, Κινηματογραφική Κληρονομιά, Ψηφιακή Κληρονομιά, Προφορική Παράδοση, Εορταστικές Εκδηλώσεις, Γλώσσες, Ήθη και Έθιμα, Μουσική και Τραγούδια, Παραστατικές Τέχνες, Παραδοσιακή Ιατρική, Λογοτεχνία, Μαγειρική Παράδοση, Παραδοσιακά Παιχνίδια και Αθλήματα". Όλα τα παραπάνω αντικατοπτρίζουν την ιστορία του ανθρώπου όπου η απώλεια τους θα αποτελούσε όλεθρο για όλους μας.

Τέλος, σημαντικό είναι να σημειωθεί ότι η *Πολιτιστική Κληρονομιά* είναι ο ακρογωνιαίος λίθος που προάγει την εθνική συνείδηση και τη συνοχή της κάθε χώρας και της κουλτούρα της. Δεν υπάρχει αμφιβολία ότι τα μουσεία, τα αρχεία, οι βιβλιοθήκες και άλλοι οργανισμοί παίζουν κεντρικό ρόλο στην ανάπτυξη της κοινωνίας, καθώς είναι ιδρύματα που αγκαλιάζουν, προστατεύουν και διαδίδουν τη μνήμη. Κάθε κοινωνία για να αναπτύξει και να διατηρήσει την ταυτότητά της χρειάζεται αυθεντικές πληροφορίες για τον εαυτό της αλλά και πρόσβαση στα δεδομένα των άλλων κοινωνιών. Όλη αυτή η διαφορετική πληροφορία συλλέγεται, απορροφάται, διυλίζεται, "ραφινάρεται", και καθορίζει την πορεία της εθνικής κουλτούρας. Όλοι αυτοί οι *Οργανισμοί Διατήρησης της Μνήμης (Memory Institutions)* -όπως αλλιώς θα μπορούμε να τους ονομάσουμε, εκτός από *Πολιτιστικούς Οργανισμούς*- μικροί ή μεγάλοι, κρατούν την εθνική μνήμη ζωντανή. Η αποστολή τους συντελείται σε δύο επίπεδα: πρώτον, σε συγκεκριμένο τόπο και χρόνο και με συγκεκριμένο θεματικό έργο και δεύτερον, στην αιωνιότητα. Αυτά τα δύο επίπεδα είναι συνδεδεμένα μεταξύ τους. Μπορεί να φαίνεται παράδοξο αλλά, αν ξεχάσουμε το παρελθόν και την ιστορική αποστολή των *Οργανισμών Διατήρησης της Μνήμης* δεν θα είμαστε σε θέση να εκπληρώσουμε και να ολοκληρώσουμε το παρόν έργο, αλλά και το έργο που έπεται.

⁴⁴ Διαθέσιμο on-line στη διεύθυνση: <http://portal.unesco.org/culture/en/ev.php> (τελευταία επίσκεψη 20/2/06)

3.2. Οργανισμοί Πολιτιστικής Κληρονομιάς

Οι *Οργανισμοί Πολιτιστικής Κληρονομιάς*, (*Cultural Heritage Institutions*, όπως ο όρος απαντάται στη ξένη βιβλιογραφία) είναι οι δημόσιοι και ιδιωτικοί οργανισμοί, των οποίων ο σκοπός είναι να αποκτούν, να συντηρούν, να διατηρούν, να μελετούν, να ερμηνεύουν και να κάνουν προσβάσιμα στο κοινό (είτε για διδακτικούς, είτε για ψυχαγωγικούς λόγους) αντικείμενα, είδη, δείγματα, έγγραφα, κτήρια, ακόμα και εδαφικές εκτάσεις και τοποθεσίες, εκπαιδευτικής και πολιτισμικής αξίας, συμπεριλαμβάνοντας και καλλιτεχνικές, επιστημονικές, ιστορικές, τεχνολογικές και φυσικές μαρτυρίες. Αποκλείονται οι οργανισμοί που λειτουργούν έχοντας ως πρωταρχική μεριμνά τους την πώληση των αντικειμένων που εκθέτουν ή που γενικά προσπαθούν να αποκομίσουν κάποιο χρηματικό κέρδος από τις ενέργειες τους⁴⁵. *Πολιτιστικοί οργανισμοί* μπορούν να θεωρηθούν τα εξής⁴⁶:

- α Μουσεία (συμπεριλαμβανομένων και των αιθουσών εκθέσεων τέχνης),
- α αρχεία,
- α ιστορικά μνημεία, τοποθεσίες, κτήρια, πάρκα ή και κοινότητες,
- α εθνικά πάρκα και προστατευόμενοι βιότοποι,
- α άλλα συσχετιζόμενα ιδρύματα όπως:
 - ✓εκθεσιακά κέντρα,
 - ✓πλανητάρια,
 - ✓αστεροσκοπεία,
 - ✓ενυδρεία,
 - ✓ζωολογικοί κήποι,
 - ✓βοτανικοί κήποι, θερμοκήπια.

Αυτοί οι *Οργανισμοί Πολιτιστικής Κληρονομιάς*, ή ακόμα όπως θα μπορούσαμε να τους ονομάσουμε *Συλλεκτικοί Οργανισμοί*, συλλέγουν, διατηρούν και κοινοποιούν τις ανθρώπινες υλικές και πνευματικές μαρτυρίες. Οι συλλογές αυτών των οργανισμών είναι ποικιλόμορφες και διαμορφώνονται σύμφωνα με τις διαφορετικές αντιλήψεις των εξειδικευμένων επιστημόνων αλλά και σύμφωνα με τα πρότυπα του κάθε κλάδου.

Κάθε *Πολιτιστικός Οργανισμός* οφείλει να βελτιώνει τις λειτουργίες του, βάζοντας την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού μέσα στη λίστα των προτεραιοτήτων του. Πρέπει να παίρνονται μέτρα για να προωθηθεί και να ενδυναμωθεί η επαγγελματική κατάρτιση του προσωπικού καθώς και να αναπτυχθούν εξειδικευμένα μαθήματα για να καλυφθούν νέες γνωστικές περιοχές, όπως για παράδειγμα η ψηφιακή διαχείριση και διατήρηση. Επιπλέον, απαραίτητο είναι οι οργανισμοί αυτοί να προωθούν και να

⁴⁵ Η Στατιστική Υπηρεσία του Καναδά στην έρευνά της για τους Πολιτιστικούς Οργανισμούς (*Heritage Institutions*), παρέχει αυτόν τον ορισμό. Διαθέσιμο on-line στη διεύθυνση:

<http://www.statcan.ca/english/freepub/87F0002XIE/method.html> (τελευταία επίσκεψη 25/11/2005)

Βλ. και http://www.historictrust.com/pdf/heritage_policy_recommendations.pdf

⁴⁶ Βλ. και Recommendation Concerning the International Standards of Statistics on the Public Financing of Cultural Activities, UNESCO, CES/AC.44/11, p. 1-7. Διαθέσιμο στην ιστοσελίδα: <http://portal.unesco.org/en/ev.php> (τελευταία επίσκεψη 6/12/2005)

υιοθετούν τα πρότυπα για να επιτευχθεί η ομοιομορφία στη τεκμηρίωση, στην αναζήτηση και στη μεταφορά των δεδομένων.

Η μελέτη *DigiCULT Report: Technological landscapes for tomorrow's cultural economy unlocking the value of cultural heritage*⁴⁷, μας επεξηγεί πως η διαλειτουργικότητα των *Πολιτιστικών Οργανισμών* οφείλεται από τη μία πλευρά στην αποστολή και στις αξίες τους και από την άλλη πλευρά στο πνευματικό κεφάλαιο που κατέχουν. Η αποστολή του κάθε πολιτιστικού οργανισμού είναι αυτή που θα καθορίσει την πολιτιστική περιοχή που θα καλύψει, το στόχο και το σκοπό του, καθώς και τις βασικές λειτουργίες που πρέπει να εκπληρώσει. Οι οργανισμοί αυτοί εμπνέονται και οδηγούνται από τη δέσμευση τους απέναντι στους χρήστες, των οποίων οι δραστηριότητές τους έχουν να κάνουν κυρίως με τη γνώση και την εκπαίδευση. Εν συνεχεία, θα μπορούσαμε να πούμε ότι το πνευματικό κεφάλαιο ενός οργανισμού μπορεί να χωριστεί σε δύο μέρη, στο *κεφάλαιο υποδομών - "infrastructural capital"*, και στο *ανθρώπινο κεφάλαιο - "human capital"* ("DigiCULT Report," 2002, p. 86). Και τα δύο αποτελούν αναπόσπαστα μέρη των διαδικασιών και του ενεργητικού του φορέα. Για παράδειγμα, σε μία βιβλιοθήκη ο κατάλογός της, το σύστημα διαχείρισης της συλλογής είναι το τεχνικό τμήμα, ενώ η γνώση, οι εμπειρίες και οι δεξιότητες του προσωπικού είναι το ανθρώπινο κεφάλαιο. Η αποτελεσματικότητα του πνευματικού κεφαλαίου ενός οργανισμού βασίζεται στην αλληλεπίδραση των δύο αυτών τμημάτων. Το τεχνικό-δομικό τμήμα (*infrastructural capital*) ενός πολιτιστικού οργανισμού επιτρέπει στη διοίκηση και στο προσωπικό να δρουν με συγκεκριμένο τρόπο εκπληρώνοντας την αποστολή του, είναι θα λέγαμε η "συστηματοποιημένη συγκρότηση του οργανισμού" ("DigiCULT Report," 2002, p. 86), και περιλαμβάνει τη δομή της εργασίας, τις βάσεις δεδομένων, το σύστημα διαχείρισης της συλλογής και άλλα. Δεν είναι μόνο η τεχνολογία αλλά και τα αποτελέσματα της πνευματικής εργασίας που ο οργανισμός παράγει. Το τεχνικό-δομικό τμήμα ενδυναμώνει το ανθρώπινο κεφάλαιο και παραμένει μέσα στον οργανισμό όταν το προσωπικό επιστρέφει στο σπίτι του. Ιστορικά παρατηρούμε ότι οι πολιτιστικοί οργανισμοί αναγκάστηκαν να αναπτύξουν και το τεχνικό-δομικό τμήμα του φορέα τους για να διαχειριστούν τα φυσικά αντικείμενα (αρχαία, βιβλία, χειρόγραφα, κασέτες, εικόνες κ.ά.) καθώς και στο σημερινό περιβάλλον για να διαχειριστούν το ψηφιακά γεννημένο ή ψηφιοποιημένο υλικό. Αυτό εμπεριέχει νέες λύσεις και νέες προοπτικές για νέα εργαλεία όσον αφορά τη συλλογή, την έκθεση και τη διατήρηση των πολιτιστικών αντικειμένων.

Για να κατανοήσουμε ποια βήματα έχουν γίνει για την οριοθέτηση της *Πολιτιστικής Κληρονομιάς* και την εδραίωση και ανάπτυξη των *Πολιτιστικών Οργανισμών*, αρκεί να δούμε ανά τον κόσμο ποιοι οργανισμοί, επιτροπές, φορείς έχουν δημιουργηθεί για την προάσπιση, την οργάνωση και τον συντονισμό των ενεργειών πάνω στον πολιτισμό εν

⁴⁷ Η μελέτη αυτή μας παραθέτει πως οι πολιτιστικοί οργανισμοί έρχονται αντιμέτωποι με μία δραματικά γρήγορη μεταμόρφωση εξαιτίας της ανάπτυξης των τεχνολογιών αλλά και την επανεξέταση του ρόλου των σύγχρονων οργανισμών στη σημερινή κοινωνία και την άμεση αλλαγή των αναγκών των χρηστών.

γένει. Όπως προαναφέρθηκε, η UNESCO⁴⁸ που ευαισθητοποιείται στο τομέα των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, του αλληλοσεβασμού και της εξάλειψης της φτώχειας, δρα καταλυτικά στην προώθηση του διαλόγου, στην τήρηση συμφωνιών και προωθεί τη διεθνή συνεργασία σε θέματα που αφορούν τον πολιτισμό και άλλους τομείς. Το ICOMOS (International Council on Monuments and Sites)⁴⁹, είναι ένας διεθνής μη κυβερνητικός οργανισμός που ιδρύθηκε το 1965 και έχει ως βασικό σκοπό την προστασία και ανάδειξη των ιστορικών μνημείων και περιοχών. Η World Conservation Union (IUCN)⁵⁰, είναι μία διεθνής, μη κυβερνητική οργάνωση, που ιδρύθηκε το 1948 και εδρεύει στην πόλη Gland της Ελβετίας, και η οποία παρέχει στην Επιτροπή της Παγκόσμιας Κληρονομιάς (World Heritage Committee) την τεχνική εκτίμηση των φυσικών πολιτιστικών τοπίων, και μέσα από το εξαπλωμένο δίκτυο των εμπειρογνομόνων επιστημών της, αναφορές για την κατάσταση της διατήρησης της κληρονομιάς. Σημαντική είναι όμως και η ελληνική κινητοποίηση στον τομέα αυτό, όπως ο Οργανισμός Προβολής του Ελληνικού Πολιτισμού⁵¹, το Ελληνικό Ίδρυμα Πολιτισμού⁵², αλλά και ο κόμβος του Υπουργείου πολιτισμού της Ελλάδας, «Οδυσσέας»⁵³. Πλην αυτών, υπάρχει και ο θεσμός των «Ευρωπαϊκών Ημερών Πολιτιστικής Κληρονομιάς». Το 1984 ξεκίνησε από τη Γαλλία ο εορτασμός των μνημείων και των χώρων εκείνων που ήταν δύσκολο να προσεγγιστούν τον υπόλοιπο χρόνο. Με την ενέργεια αυτή το Συμβούλιο της Ευρώπης θέσπισε το 1991 τον εορτασμό των ΕΗΠΚ (Ευρωπαϊκών Ημερών Πολιτιστικής Κληρονομιάς). Η Ελλάδα συμμετέχει από το 1994, ενώ από το 1998 τη διοργάνωση των εκδηλώσεων την έχει αναλάβει το Τμήμα Βυζαντινών Μουσείων της Διεύθυνσης Βυζαντινών και Μεταβυζαντινών Μνημείων.⁵⁴

⁴⁸ <http://www.unesco.org> (τελευταία επίσκεψη 02/2/06).

⁴⁹ <http://www.icomos.org>, το Ελληνικό ICOMOS είναι στη διεύθυνση: www.icomoshellenic.gr (τελευταία επίσκεψη 02/2/06).

⁵⁰ <http://www.iucn.org/en/about> (τελευταία επίσκεψη 02/2/06).

⁵¹ "Σκοπός του Οργανισμού είναι η ανάδειξη και η προβολή της πολιτισμικής κληρονομιάς και του πολιτιστικού δυναμικού της χώρας, καθώς και η οργάνωση και η προβολή της Πολιτισμικής Ολυμπιάδας στο πλαίσιο της σχετικής πολιτικής που καθορίζει το Υπουργείο Πολιτισμού [...]" http://www.hch.culture.gr/1/11/11_gr.html (τελευταία επίσκεψη 02/2/06).

⁵² "Το Ελληνικό Ίδρυμα Πολιτισμού ιδρύθηκε το 1992 με έδρα την Αθήνα και με σκοπό την προβολή του ελληνικού πολιτισμού και της ελληνικής γλώσσας σε ολόκληρο τον κόσμο [...]" <http://www.hfc.gr/eip/> (τελευταία επίσκεψη 02/2/06).

⁵³ "Ο Ελληνικός Πολιτισμός δεν είναι δυνατόν να αποτυπωθεί σε έναν ηλεκτρονικό υπολογιστή. Αναγνωρίζοντας, όμως, τη δύναμη και τις δυνατότητες που προσφέρουν οι νέες τεχνολογίες, προσπαθήσαμε να συμπίεσουμε σ' αυτό το πρόγραμμα χιλιετίες δημιουργίας, αιώνες μεγάλης τέχνης, επιτεύγματα του ανθρώπινου πνεύματος [...]" http://www.culture.gr/welcome_gr.html (τελευταία επίσκεψη 02/2/06).

⁵⁴ "Οι Ευρωπαϊκές Ημέρες Πολιτιστικής Κληρονομιάς είναι αφιερωμένες στα μνημεία και στη συντήρησή τους. Κάθε χρόνο, ένα Σαββατοκύριακο του Σεπτεμβρίου ανοίγουν τις πόρτες τους μνημεία, μουσεία και αρχαιολογικοί χώροι, που τον υπόλοιπο χρόνο είναι κλειστά στο πλατύ κοινό. Συναυλίες, γιορτές, ξεναγήσεις, εκπαιδευτικές δραστηριότητες δίνουν την ευκαιρία στους επισκέπτες να έρθουν σε επαφή με το μνημείο με τρόπους πιο άμεσους, ευχάριστους και διασκεδαστικούς. Οι Ευρωπαϊκές Ημέρες Πολιτιστικής Κληρονομιάς υποστηρίζονται από την Επιτροπή της Ευρωπαϊκής Ένωσης και από το Συμβούλιο της Ευρώπης. Τη διεθνή γραμματεία συντονισμού έχει από το έτος 2001 το Centro Nacional da Cultura στην Πορτογαλία. Οι φετινές εκδηλώσεις πραγματοποιούνται σε 47 περιοχές της Ευρώπης, σε όλες δηλαδή τις χώρες - μέλη της Ευρωπαϊκής Σύμβασης Πολιτισμού, κάτω από το σύνθημα Ευρώπη, μια κοινή κληρονομιά. Κάθε χώρα αποφασίζει το θέμα του εορτασμού της, με γνώμονα πάντοτε την προβολή τόσο της τοπικής όσο και της ευρωπαϊκής πολιτιστικής κληρονομιάς". <http://www.southerncrete.gr/euroheritagedays/default.php> (τελευταία επίσκεψη 02/2/06).

3.3. Κοινωνία της Πληροφορίας και τεχνολογία

Εδώ και καιρό συναντάμε έννοιες όπως τεχνολογία και πολιτισμός, Ευρωπαϊκά προγράμματα⁵⁵, ψηφιακός κόσμος, ψηφιοποίηση, κυβερνοχώρος, εικονική πραγματικότητα, technoculture, cuberia, information technology, που μπορεί στην παρούσα εργασία να μην χρήζουν διεξοδικής ανάλυσης, αποτελούν όμως την αιχμή του δόρατος στο τραπέζι των διαπραγματεύσεων για εναλλακτική απόδοση, παρουσίαση και “αποθήκευση” του πολιτιστικού αποθέματος.

Οι βιβλιοθήκες, τα αρχεία και τα μουσεία είναι οργανισμοί κοινωνικής ενσωμάτωσης βασιζόμενοι στο πολυπολιτισμικό και πολύγλωσσο περιεχόμενό τους. Για τον λόγο αυτό οι οργανισμοί αυτοί έχουν ήδη αρχίσει να προσανατολίζονται στην παροχή υπηρεσιών βασιζόμενοι στις εφαρμογές της Κοινωνίας της Πληροφορίας. Με αυτόν τον τρόπο δίνουν τη δυνατότητα παροχής πρόσβαση στο πολιτιστικό πλούτο όλο το 24ωρο ενθαρρύνοντας ταυτόχρονα την πολιτιστική ταυτότητα και την ποικιλομορφία. Μέσα από το θεματικό δίκτυο PULMAN⁵⁶ και τις κατευθυντήριες οδηγίες του για Βιβλιοθήκες, Αρχεία και Μουσεία παρατηρούμε την κινητικότητα, τις δράσεις, τη συνεργασία των οργανισμών αυτών και πως οι τεχνολογίες της πληροφορίας και της επικοινωνίας έχουν αλλάξει τα πλαίσια και τη μέθοδο διανομής των υπηρεσιών. Τώρα η πρόσβαση παρέχεται σε όλον τον κόσμο, με μεγάλες ταχύτητες, μέσω εξεζητημένων διαύλων διανομής. Με αυτόν τον τρόπο διευρύνεται και ο εικονικός πολιτισμός και ο εικονικός τουρισμός. Αυτό λοιπόν που προέχει είναι η συνεργασία και ο συντονισμός των δραστηριοτήτων των βιβλιοθηκών, των αρχείων και των μουσείων σε εθνικό, σε περιφερειακό και σε τοπικό επίπεδο. Χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι το Ινστιτούτο Υπηρεσιών των Μουσείων και των Βιβλιοθηκών (Institute of Museum and Library Services)⁵⁷ το Συμβούλιο των Μουσείων, των Βιβλιοθηκών και των Αρχείων (Museum, Libraries and Archives Council)⁵⁸ στο Ηνωμένο Βασίλειο και η Νορβηγική Διεύθυνση

⁵⁵ Η Ευρωπαϊκή Ένωση -και όχι μόνο- υποστηρίζει αρκετά προγράμματα που ανταποκρίνονται στην παροχή πρόσβασης, ενθαρρύνει οργανισμούς σε συνεργασίες και διαθέτει τις υπερεσύγχρονες μεθόδους ψηφιοποίησης. Για να μπορέσουν οι βιβλιοθήκες, τα αρχεία και τα μουσεία να παραμείνουν τα κύρια πολιτιστικά κέντρα στις κοινότητες που ανήκουν έχουν αρχίσει να ψηφιοποιούν τις συλλογές τους με ταχύ ρυθμό. Με τον τρόπο αυτό δίνεται η δυνατότητα ευρείας πρόσβασης στο πολιτιστικό περιεχόμενο και ενίσχυση της πολιτιστικής δικτύωσης.

“Η Ευρωπαϊκή πολιτική για πολιτιστικά θέματα εστιάζεται στο σεβασμό για την πολιτιστική ταυτότητα και την ποικιλομορφία και υποστηρίζει δράσεις που στοχεύουν να τονώσουν τη συντήρηση, την ανάπτυξη και την προώθηση του πολιτισμού. Αυτό είναι εμφανές στις πρωτοβουλίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης στο Μάαστριχτ ...” μας αναφέρει η Σεμερτζάκη (2004, σ. 121). Προκειμένου να τεθούν σε εφαρμογή οι παραπάνω στόχοι έχουν ξεκινήσει διάφορες ενέργειες και προγράμματα όπως: “e-Content (<http://www.cordis.lu/econtent/home.html/>). Το πρόγραμμα άρχισε το 2001 και στοχεύει άμεσα στην υποστήριξη της παραγωγής, της διανομής και της κατανάλωσης ευρωπαϊκών ψηφιακών πόρων (όπως είναι το υλικό των βιβλιοθηκών, των μουσείων και των αρχείων) και στην προώθηση της γλωσσικής ποικιλομορφίας στα παγκόσμια δίκτυα” (Σεμερτζάκη, 2004, σ. 121). Ας μην λησμονήσουμε και το πρόσφατο άρθρο “Ευρωπαϊκή Ψηφιακή βιβλιοθήκη: έξι εκατομμύρια τόμοι στην Ευρωπαϊκή Ψηφιακή βιβλιοθήκη έως το 2010” που προαναγγέλλει την πρόσβαση σε βιβλία, έγγραφα, ταινίες και άλλα πολιτιστικά έργα με ένα κλικ του ποντικιού.

Η ψηφιοποίηση των πολιτιστικών συλλογών θα συνεχιστεί μέχρι ένα σημαντικό τμήμα της να είναι διαθέσιμο σε ψηφιακή μορφή. Οι τοπικές κοινωνίες θα βοηθήσουν πολύ καθώς θα διαθέσουν μεγάλο μέρος του συνόλου. Δεν έχουν παρά να προλαβαίνουν την τρέχουσα πραγματικότητα εξετάζοντας, συμμετέχοντας ή παρακολουθώντας προγράμματα και παραδείγματα άλλων χωρών, όπως το ACTIVATE, OpenHeritage, New Opportunities Fund Digitization Programme.

⁵⁶ <http://www.pulmanweb.org>

⁵⁷ <http://www.imls.gov/>

⁵⁸ www.mla.gov.uk/

Αρχείων, Βιβλιοθηκών και Μουσείων (Norwegian Archives, Library and Museum Authority)⁵⁹. Μέσα στην *Κοινωνία της Πληροφορίας*⁶⁰ η δημιουργία, η κατανομή και ο χειρισμός της πληροφορίας είναι η πιο σημαντική οικονομική και πολιτιστική δραστηριότητα. Ο πλούτος παράγεται μέσα από την οικονομική εξερεύνηση και εκμετάλλευση της γνώσης. Η *Κοινωνία της Πληροφορίας* εμφανίζεται ως ένα νέο είδος κοινωνίας, ο διάδοχος της "Βιομηχανικής Κοινωνίας". Έννοιες πλησιέστερες στην *Κοινωνία της Πληροφορίας* είναι αυτές που έχουμε αποκομίσει από την κοινωνιολογία: για παράδειγμα, ο Daniel Bell⁶¹ κάνει μνεία για «μεταβιομηχανική κοινωνία», ενώ ο Manuel Castells αναφέρεται σε «μεταμοντέρνα κοινωνία», στον «μεταφορντισμό», στην «πληροφοριακή επανάσταση» και άλλα⁶².

Ένας από τους πρώτους που ανέπτυξε την έννοια της *Κοινωνίας της Πληροφορίας* είναι ο οικονομολόγος Fritz Machlup. Το 1933 ο Machlup άρχισε μια έρευνα που κατέληξε στο βιβλίο *The production and distribution of knowledge in the United States*, το 1962. Στην ουσία δεν υπάρχει μια παγκοσμίως αποδεκτή ερμηνεία για το τι είναι και τι δεν είναι η *Κοινωνία της Πληροφορίας*, απλά οι περισσότεροι ερευνητές πιστεύουν ότι η κοινωνία υπόκειται σε μετάλλαξη η οποία άρχισε περίπου ανάμεσα στη δεκαετία του 1970 και σήμερα και άλλαξε τον τρόπο που οι κοινωνίες λειτουργούν κατά βάση.

Όλη αυτή η παραγωγή και η έκρηξη πληροφοριών ένεκα της επιστημονικής και τεχνολογικής έρευνας καταλήγει στην παραγωγή νέας γνώσης. Στην *Κοινωνία της Πληροφορίας*, όπως έχει χαρακτηριστεί η εποχή μας, η πληροφορία αποτελεί κυριολεκτικά την πρώτη ύλη και την κινητήρια δύναμη των επιστημονικών, οικονομικών, διοικητικών και άλλων κοινωνικών δραστηριοτήτων. Το πιο σημαντικό οικονομικό αγαθό

⁵⁹ <http://www.abm-utvikling.no/om/english.html>

⁶⁰ "Η Κοινωνία της Πληροφορίας (Κ.τ.Π.), αποσκοπεί σε μια εκτενή διάχυση των πληροφοριών που σχετίζονται με την πλούσια ελληνική πολιτιστική κληρονομιά, αλλά και τη σύγχρονη πολιτιστική δημιουργία. Οι δυνατότητες που προσφέρουν οι σύγχρονες τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών για την ανταλλαγή εικόνων, κειμένων και ήχων, παραμερίζουν τα εμπόδια της γλωσσικής εμβέλειας και της περιφερειακής γεωγραφικής θέσης της χώρας και παρέχουν σημαντικές ευκαιρίες για την προβολή της πολιτιστικής μας κληρονομιάς, σε όλο τον κόσμο, μέσα από:

- Την προβολή μέσω διαδικτύου της πολιτιστικής κληρονομιάς και της σύγχρονης δημιουργίας. Χρησιμοποιούνται τεχνολογικά μέσα, όπως το διαδίκτυο για την παροχή πληροφοριών σχετικά με την προβολή του ελληνικού πολιτισμού και τα πολιτιστικών γεγονότων. Στην Κ.τ.Π., δημιουργούνται ψηφιακές βιβλιοθήκες, ηλεκτρονικά σημεία (κόμβοι) πληροφορίας με πολιτιστικό περιεχόμενο, που περιλαμβάνουν αναφορές στα σημαντικότερα Μουσεία, Μνημεία και Αρχαιολογικούς χώρους της Ελλάδας και πολιτιστικές εκδηλώσεις.
- Τα Συστήματα πληροφόρησης του κοινού σε Μουσεία και Αρχαιολογικούς Χώρους. Η Κ.τ.Π. επιτρέπει σε σημαντικά Μουσεία και Αρχαιολογικούς χώρους να αξιοποιούν νέα συστήματα πληροφόρησης του κοινού για να παρέχουν πληροφορίες για τα εκθέματα, για τις διαθέσιμες εκδόσεις καθώς και για τις τρέχουσες πολιτιστικές εκδηλώσεις, την αγορά εισιτηρίων, την κράτηση θέσεων κλπ.
- Τα Ηλεκτρονικά προϊόντα πολιτιστικού και ιστορικού περιεχομένου. Η παραγωγή του πλούσιου πολιτιστικού υλικού σε μορφή πολυμέσων (CD για χρήση σε υπολογιστές, DVD κλπ.) όχι μόνο προβάλλει τον ελληνικό πολιτισμό αλλά δημιουργεί παράλληλα νέα προϊόντα και αγορές, προκαλώντας θετικές επιπτώσεις στην αγορά εργασίας σε τομείς όπου η προβολή του Πολιτισμού αποτελεί κρίκο της αλυσίδας παραγωγής. Η Κ.τ.Π. δίνει τα τεχνολογικά μέσα για την ανάδειξη του πολιτισμού με αναπτυξιακή διάσταση" Διαθέσιμο on-line στη διεύθυνση: <http://www.ana.gr/websites/psifi/themata/1cultandsoc.html> (τελευταία επίσκεψη 02/2/06).

⁶¹ Bell, Daniel, 1919-, Αμερικανός κοινωνιολόγος. Μετά από την 20χρονη του πορεία ως δημοσιογράφος, απέκτησε το πτυχίο της κοινωνιολογίας και συνέχισε με το να διδάσκει στο πανεπιστήμιο Columbia και Harvard. Έχει γράψει για τη σύγχρονη καπιταλιστική κοινωνία και για το άτομο μέσα σε αυτήν. Έργα του είναι ενδεικτικά: *The End of ideology: On the exhaustion of political ideas in the fifties*. <http://www.answers.com> (τελευταία επίσκεψη 02/2/06).

⁶² <http://www.answers.com> (τελευταία επίσκεψη 02/2/06).

πλέον είναι η πληροφορία, η οποία όπως εύστοχα δηλώνει ο Μπώκος (2001, σ. 67), διαμορφώνει και την κατάταξη και τη διάκριση των κοινωνιών σε "οικονομικά πλουσίων και φτωχών χωρών", ή χρησιμοποιώντας τη χαρακτηριστική γι' αυτή την περίπτωση αγγλική ορολογία "[...] των info-rich και info-poor χωρών".

Σε μία εποχή που η πληροφορία είναι απεριόριστα και δύσκολα ελέγξιμη απαιτείται η καλή χρήση της τεχνολογίας. Η τεχνολογία είναι αυτή που θα διατηρήσει την πολιτιστική μας κληρονομιά και μέσω αυτής θα ενισχυθεί η παρουσία του πολιτισμού σε όλες τις δραστηριότητες. Οι τεχνολογίες που μέσα από τα μηχανήματα, τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές, τα δίκτυα και τις διεπαφές μπορούν να προσφέρουν εργαλεία και να επηρεάσουν ραγδαία το κτήριο, το χώρο, τον εξοπλισμό, τη συλλογή, τους ανθρώπους, τις υπηρεσίες. Για τον ρόλο των τεχνολογιών στη σημερινή εποχή έχει αναπτυχθεί το *DigiCULT Technology Watch Report*⁶³ και το *DigiCULT Thematic Issue*⁶⁴. Οι πόλεμοι σήμερα διεξάγονται με όπλο την πληροφορία και την τεχνολογία.

3.4. Ψηφιοποίηση και προκλήσεις

Έννοιες όπως κυβερνοχώρος⁶⁵, Διαδίκτυο⁶⁶ και ψηφιακό περιεχόμενο διαμορφώνουν μια νέα πραγματικότητα όπου επιτρέπουν στην πληροφορία να διακινηθεί μέσα σε όλα τα δίκτυα λόγω της ψηφιακή και άυλης μορφής της. Μπορεί να χρειαζόμαστε αρκετό καιρό για να συνηθίσουμε στην ιδέα όλα αυτά υφίστανται, να κατανοήσουμε την πραγματική τους φύση και να τα ενσωματώσουμε στη ζωή μας, παρόλ' αυτά τα μεταχειριζόμαστε ίσως και χωρίς να το αντιλαμβανόμαστε. Σύμφωνα με τα παραπάνω, τα μηνύματα που ανταλλάσσουμε μέσω Η/Υ, οι web σελίδες, τα άλλα αρχεία που τοποθετούμε στο Διαδίκτυο ή στο σκληρό μας δίσκο, τα ηλεκτρονικά περιοδικά και εφημερίδες που διαβάζουμε στο Διαδίκτυο είναι μέρος του κυβερνοχώρου και των εφαρμογών του. Ο κυβερνοχώρος όμως δεν τελειώνει εκεί καθώς στερείται διαστάσεων. Θα μπορούσαμε να πούμε πως όλα τα παραπάνω αποτελούν απλώς την ορατή πλευρά του, την ενσυνείδητη αποτύπωση σε ηλεκτρονική μορφή σκέψεων ή πράξεων που προορίζονται για μελλοντική αξιοποίηση από άλλους ανθρώπους. Επομένως, το ψηφιακό περιεχόμενο μπορεί να συμπιεστεί να αποθηκευτεί ή και να μεταδοθεί με "μηδενικό κόστος και μηδενικό χρόνο" (Λέανδρος, 2005, σ. 48).

⁶³ www.digicult.info/pages/techwatch.php (τελευταία επίσκεψη 02/2/06).

⁶⁴ www.digicult.info/pages/themiss.php (τελευταία επίσκεψη 02/2/06).

⁶⁵ "Η αγγλική λέξη (cyberspace) έχει αρκετά περιπετειώδη καταγωγή (πρωτοχρησιμοποιήθηκε από τον William Gibson στο "Burning Chrome") και αρχικά μεταφράστηκε στα ελληνικά κατά λέξη (Κυβερνοδιάστημα). Η λέξη διάστημα όμως προκαλούσε άλλους συνειρμούς (αστέρια, πλανήτες κ.λπ.) και γι' αυτό αντικαταστάθηκε σύντομα από την πολύ πιο γενική λέξη "χώρος". <http://www.izor.com/Page/1082/EL/1/>

⁶⁶ Η λέξη Internet προέρχεται από τις λέξεις Interconnection (διασύνδεση) και Network (δίκτυο). Ο ακριβέστερος ορισμός είναι: "το διαδίκτυο στο οποίο συμμετέχει μέσω υπο-δικτύων ένα τεράστιο πλήθος Η/Υ με κοινό τρόπο συνεννόησης το πρωτόκολλο TCP/IP. Δύο από τις βασικότερες υπηρεσίες του είναι η παροχή πληροφοριών και το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο" (Δενδρινός, 2001).

Η καθημερινή ασχολία των βιβλιοθηκών, των αρχείων και των μουσείων είναι να παρέχουν πληροφορίες και απτή πρόσβαση στις έντυπες πηγές πληροφόρησης και στις συλλογές τους. Βλέποντας ότι η εισβολή του Διαδικτύου αγγίζει πλέον και την τηλεόραση⁶⁷, οι παραπάνω οργανισμοί έχουν από καιρό διαβλέψει τη στροφή προς την καθεαυτή πληροφορία μέσα από τον κύκλο της παραγωγής, της διανομής και της χρήσης της, συγκεντρώνοντας νέες μορφές πηγών πληροφόρησης που δεν είναι πλέον έντυπες αλλά ψηφιακές. Για να πραγματοποιηθεί βέβαια αυτό το βήμα απαιτείται να αντιμετωπιστεί το νομοθετικό πλαίσιο, το κόστος, οι διοικητικές απαιτήσεις, η συντήρηση και άλλα θέματα που αφορούν τη ψηφιοποίηση και τον ψηφιακό κόσμο. Όλοι οι πολιτιστικοί οργανισμοί εν γένει πρέπει να γεφυρώσουν δύο διαφορετικούς κόσμους, το φυσικό και το ψηφιακό και να εξελιχθούν σε κάτι διαφορετικό από αυτό που ήταν πριν από μερικά χρόνια. Η πρόκληση⁶⁸ δεν είναι μόνο προσθετική αλλά καθαρά ποιοτική, δηλαδή να βρεθεί ο σωστός συνδυασμός και η ιδανική αλληλεξάρτηση της φυσικής και της ψηφιακής διάστασης μέσα στους οργανισμούς αυτούς. Ωστόσο, για μερικές δεκαετίες ακόμα η συμβατική διάσταση των οργανισμών αυτών και των υπόλοιπων πολιτιστικών φορέων θα είναι ο πυρήνας και η βάση του ενεργητικού τους και το κληροδότημα τους στις επόμενες γενεές. Ως εκ τούτου, οι οργανισμοί αυτοί θα συνεχίσουν να χρησιμοποιούν τις ήδη υπάρχουσες δοκιμασμένες μεθόδους για να κάνουν προσβάσιμο το υλικό στους χρήστες, και παράλληλα θα αναπτύξουν τον κυβερνοχώρο (cyber place), τις online υπηρεσίες και τις εικονικές αναπαραστάσεις.

Με την άνθιση των τεχνολογιών και των ραγδαίων αλλαγών στο χώρο των ηλεκτρονικών υπολογιστών και των ψηφιακών επικοινωνιών παρουσιάστηκε η δυνατότητα αποθήκευσης μεγάλης ποσότητας πληροφοριακού υλικού και εύκολης μεταφοράς του μέσω του Διαδικτύου. Οι βιβλιοθήκες, τα αρχεία και τα μουσεία υπερβαίνουν τα όρια του απτού και ανάγονται σε κάτι άυλο, δηλαδή σε ένα σύνολο υπηρεσιών -επί το πλείστον αυτοματοποιημένων, πάντοτε με τη χρήση ειδικού λογισμικού- με πλουτοφόρα πηγή το ψηφιακό υλικό. Μέσα από αυτόν τον καταγισμό εξελίξεων, επέρχονται αλλαγές όχι μόνο στην ίδια την πληροφόρηση και την πληροφορία αλλά και στην ίδια τη δομή, οργάνωση και φύση του παραγόμενου έργου, με αποτέλεσμα το τελικό προϊόν που λαμβάνει ο χρήστης να έχει μεταλλαχθεί και ως προς τη χρήση και ως προς την αξιοποίησή του. Η διαφορά ενός παραδοσιακού και ενός ψηφιακού οργανισμού είναι ότι οι εκτελούμενες -από ανθρώπους- λειτουργίες συλλογής, περιγραφής, οργάνωσης, διάθεσης πληροφοριών και άλλων

⁶⁷

⁶⁷ Άρθρο της εφημερίδας "Το Βήμα", *Σκληρός δίσκος σε κάρτα μνήμης και Τηλεόραση χωρίς κεραία*

⁶⁸ Οι προκλήσεις που έρχονται να αντιμετωπίσουν οι οργανισμοί διατήρησης είναι:

α Πως θα ξεκλειδώσουν και θα αναδείξουν την αξία των παραδοσιακών κεκτημένων και μέσα στην Κοινωνία της Πληροφορίας.

α Τη διατήρηση των υβριδικών υπηρεσιών (π.χ. παράλληλα παραδοσιακές και ψηφιακές υπηρεσίες),

α Την πρόσβαση σε πληροφορίες για διατμηματικές έρευνες και ανάκτηση και χρήση αντικειμένων πολιτιστικής κληρονομιάς,

α Τη διατήρηση και μακροπρόθεσμη πρόσβαση σε υλικό γεννημένο ψηφιακό ή ψηφιοποιημένο.

εργασιών, γίνονται από ειδικό λογισμικό, και ότι η ψηφιακή μορφή του οργανισμού παρέχει πρόσβαση όχι μόνο στα βιβλιογραφικά στοιχεία του καταχωρημένου υλικού αλλά και στο ίδιο το υλικό.

Με τη ψηφιοποίηση, δηλαδή τη διαδικασία μετατροπής της αναλογικής πληροφορίας σε ψηφιακή, τα τεκμήρια (βιβλία, φωτογραφίες, χειρόγραφα, έργα τέχνης) μπορούν να αποθηκευτούν, να επεξεργαστούν και να διανεμηθούν τελικώς πιο γρήγορα και με πιο ευέλικτο τρόπο. Μέσα σε μία βιβλιοθήκη, σε ένα αρχείο, σε ένα μουσείο η ψηφιοποίηση νοείται ως η δημιουργία μίας ψηφιακής εκδοχής των αναλογικών τεκμηρίων, συλλογών, αντικειμένων. Πολλοί πιστεύουν λανθασμένα ότι η ψηφιοποίηση πραγματοποιείται για λόγους συντήρησης του υλικού, στην πραγματικότητα όμως η ψηφιοποίηση έχει ευρύτερη χρηστικότητα.

Οι πολιτιστικοί οργανισμοί ως φύλακες της πολιτιστικής μας κληρονομιάς, ενδεχομένως να δημιουργήσουν και ένα ψηφιακό περιεχόμενο για τη συλλογή τους καθώς διατελούν μείζονα ρόλο μέσα στην *Κοινωνία της Πληροφορίας*, κατέχοντας ένα μεγάλο πολιτιστικό θησαυρό έτοιμο για "εκμετάλλευση" από τους χρήστες. Τα τελευταία χρόνια παρατηρήθηκε η ανάγκη και η τάση να "απελευθερωθούν" οι συλλογές από το συμβατικό τους περιβάλλον και να μπουν στην αρένα της διαθεσιμότητας και της αναγνωρισιμότητας⁶⁹. Για αυτό το εγχείρημα η ψηφιακή τεχνολογία δίνει τις προϋποθέσεις και τη δυνατότητα να γεννηθούν ή να ψηφιοποιηθούν πολιτιστικές πηγές, οι οποίες θα αποκτήσουν την προσοχή που τους αρμόζει, ακόμα και από το πιο απομακρυσμένο -γεωγραφικά- κοινό. Για να καλυφθεί η ανάγκη αυτή απαιτείται να δρομολογηθεί μια πολιτική ψηφιοποίησης, πρόσβασης, χρήσης, ανάπτυξης, διατήρησης, θέτοντας κριτήρια για τις απαιτήσεις των χρηστών, την ποιότητα του υλικού και τη μελλοντική διαχείριση του. Έχουν ήδη δημιουργηθεί αξιόλογες ψηφιακές συλλογές (όπως ο Ελληνομνήμων⁷⁰, το project Gutenberg⁷¹, τα αρχεία της Ελληνικής

⁶⁹ Τα πλεονεκτήματα των ψηφιακών βιβλιοθηκών, των ψηφιακών αρχείων και των ψηφιακών μουσείων μπορούν να συνοψιστούν στα εξής:

α Δεν υπάρχουν φυσικά εμπόδια. Οι χρήστες ενός ψηφιακού οργανισμού δεν χρειάζεται να προσέλθουν στο φυσικό χώρο του οργανισμού, μπορούν να έχουν πρόσβαση από οποιαδήποτε μέρος της γης μέσω του Διαδικτύου.

α Η πληροφορία είναι πάντοτε διαθέσιμη. Οι πόρτες των ψηφιακών οργανισμών είναι πάντοτε ανοιχτές 24 ώρες το 24ωρο.

α Πολλαπλή πρόσβαση. Την ίδια πηγή μπορούν να τη χρησιμοποιούν ταυτόχρονα πολλοί χρήστες.

α Δομημένη προσέγγιση, π.χ. από τον κατάλογο μετακινούμαστε στο βιβλίο, από το βιβλίο στο κεφάλαιο που επιθυμούμε κτλ.

α Ανάκτηση της πληροφορίας μέσα από ένα φιλικό και εύκολο ως προς τον τρόπο αναζήτησης και ανάκτησης της πληροφορίας περιβάλλον.

α Συντήρηση και διατήρηση. Ένα ακριβές αντίγραφο του πρωτότυπου μπορεί να χρησιμοποιηθεί χωρίς μείωση της ποιότητας και φθορά του φυσικού αντικειμένου.

α Χώρος. Η διατήρηση του ψηφιακού υλικού καταπιάνει λιγότερο χώρο.

α Δικτύωση. Οι ψηφιακοί οργανισμοί μπορούν να προσφέρουν διασυνδέσεις (links) και σε άλλο υλικό άλλων ψηφιακών οργανισμών.

α Κόστος. Οι ψηφιακοί οργανισμοί απαλλάσσονται από έξοδα όπως κτιριακή συντήρηση και υποδομή, μισθούς, συνεχή αγορά έντυπου υλικού, μεγάλα χρηματικά ποσά στις συνδρομές περιοδικών, και άλλα.

α Τρέχουσα πληροφορία. Η ανανέωση των πληροφοριών καθίσταται δυνατή μέσα σε μικρό χρονικό διάστημα σε αντίθεση με τις έντυπες που και ο χρόνος ανατύπωσης και η όλη διαδικασία αναπαραγωγή είναι αφόρητα δαπανηρή και χρονοβόρα. (Βλ. και Arms, 2001, pp. 4-8)

⁷⁰ "Ο Ελληνομνήμων έχει αναπτυχθεί από το Εργαστήριο Ψηφιακής Επεξεργασίας Ιστορικών Αρχείων του τμήματος ΜΙΘΕ (Υπεύθυνος: καθηγητής Κ. Γαβρόγλου) και περιέχει όλα τα φιλοσοφικά και επιστημονικά χειρόγραφα που γράφτηκαν στην Ελλάδα κατά το διάστημα 1600 - 1821. Από τις 14 Οκτωβρίου 2005 ο Ελληνομνήμων φιλοξενείται από το Υπολογιστικό Κέντρο Βιβλιοθηκών" <http://efessos.lib.uoa.gr/hellinonmimon/> (τελευταία επίσκεψη 02/2/06).

Παλιγγενεσίας 1821-1832⁷² κ.ά.) και έχουν συνταχθεί πληρέστατοι οδηγοί για τη ψηφιοποίηση, όπως *The NINCH guide to good practice in the digital representation and management of cultural heritage materials*⁷³. Σε παγκόσμια κλίμακα ανοίγουν θέματα όπως, πως η πολιτιστική κληρονομιά μπορεί να γίνει απόθεμα μέσα από τη ψηφιοποίηση, και πολλά άλλα. Δεν πρέπει όμως να πέσουμε στην παγίδα ότι:

- α η ψηφιοποίηση είναι μία φθηνή διαδικασία,
- α μπορεί να ψηφιοποιηθεί μία ολόκληρη βιβλιοθήκη,
- α η ψηφιοποίηση γίνεται μόνο μία φορά και δεν ξανασχολούμαστε,
- α η ψηφιοποίηση πραγματοποιείται για τη διατήρηση,
- α η ψηφιοποίηση δεν χρειάζεται κυβερνητική παρακολούθηση.

Είναι αδιαμφισβήτητο ότι οι συλλογές των πολιτιστικών οργανισμών (όπως μουσείων, αρχείων, βιβλιοθηκών) είναι καλύτερα να χρησιμοποιούνται παρά να παραμένουν στο σκοτάδι. Κατά συνέπεια, όπως προειπώθηκε, έχει διαπιστωθεί ότι τα τελευταία χρόνια οι πολιτιστικοί οργανισμοί έχουν κάνει μία επαναστατική στροφή, από το να δείχνουν ενδιαφέρον στην ανάπτυξη της συλλογής στο να παρέχουν πρόσβαση σε αυτήν. Αυτή η παραδειγματική στροφή έγινε εν μέρει από την εισχώρηση του Διαδικτύου στη ζωή μας. Το Διαδίκτυο είναι αυτό που επέκτεινε τη λειτουργία και έδωσε πρόσβαση στους οργανισμούς αυτούς. Μέσα από τη διαδικτυακά διανεμημένη πληροφορία τα μουσεία, τα αρχεία και οι βιβλιοθήκες έχουν προοπτικές ανοίγματος και προσβασιμότητας από τους χρήστες όλου του κόσμου. Η πρόσβαση αυτή υποκρύπτει εμπόδια, όπως το κόστος της πρόσβασης, τα τεχνικά προβλήματα, τα διανοητικά και βιολογικά εμπόδια από την πλευρά των ανθρώπων. Μπροστά στην υπόσχεση για εκπλήρωση των αναγκών των χρηστών οι πολιτιστικοί οργανισμοί είναι υποχρεωμένοι να αντιμετωπίσουν το ενδεχόμενο δημιουργίας ενός κοινού ιστοχώρου μέσα από τον οποίον να παρέχονται βάσεις δεδομένων, οδηγοί συλλογών, εκθέματα και άλλα, ο οποίος να δίνει στους χρήστες ένα ανομοιογενές και ποικίλο υλικό καθώς και υπηρεσίες.

Επιπλέον, οι πολιτιστικοί οργανισμοί έχουν αναπτύξει τις δικές τους πρακτικές για την περιγραφή των τεκμηρίων και αντικειμένων τους. Σήμερα η τεκμηρίωση και περιγραφή των αντικειμένων δεν είναι συμβατή σε όλους τους τομείς. Για να γίνουν αυτές οι πηγές διαθέσιμες πρέπει να προνοηθούν πρότυπα⁷⁴ και να προκαθοριστούν τα μεταδεδομένα⁷⁵ για μία

⁷¹ "Ο παλαιότερος παραγωγός ηλεκτρονικών βιβλίων χωρίς υποχρέωση εγγραφής στο διαδίκτυο. Η συλλογή περιέχει πάνω από 13000 τίτλους, το περιεχόμενο των οποίων μπορεί να αποθηκευτεί τοπικά με σκοπό την ανάγνωση ή την αναδιανομή για μη κερδοσκοπικούς σκοπούς" <http://www.gutenberg.org/> (τελευταία επίσκεψη 02/2/06).

⁷² "Ψηφιακή συλλογή της Βουλής των Ελλήνων που παρουσιάζει, σε ηλεκτρονική πλέον μορφή, την εικοσάτομη σειρά των «Αρχείων της Ελληνικής Παλιγγενεσίας» που αφορά την Ελληνική Επανάσταση του 1821 <http://www.parliament.gr/paligenesia/> (τελευταία επίσκεψη 02/2/06).

⁷³ <http://www.ninch.org/guide.pdf> (τελευταία επίσκεψη 02/2/06).

⁷⁴ Τα πρότυπα είναι ένα σύνολο προσυμφωνημένων ντοκουμέντων που περιλαμβάνουν τεχνικές προδιαγραφές ή και άλλα αυστηρά προσδιορισμένα κριτήρια τα οποία πλαισιώνουν κάθε προϊόν. Χρησιμοποιούνται με συνέπεια ως κανόνες, ως οδηγοί, ως προσδιοριστές των χαρακτηριστικών, έτσι ώστε να διασφαλιστεί ότι υλικά, προϊόντα, διαδικασίες και υπηρεσίες ανταποκρίνονται στο ρόλο τους και το σκοπό τους. Βλ. και <http://www.iso.org/iso/en/aboutiso/introduction/index.html>

⁷⁵ Τα μεταδεδομένα είναι τα δομημένα δεδομένα για άλλα δεδομένα, οι πληροφορίες που περιγράφουν άλλες πληροφορίες.

ομοιογενή περιγραφή των αντικειμένων. Είναι γεγονός ότι ο κάθε πολιτιστικός οργανισμός όχι μόνο χρησιμοποιεί ένα πλήθος από διαφορετικά πρότυπα αλλά πολλές φορές δεν τα χρησιμοποιούν καθόλου. Για να γίνουν τα δεδομένα αξιόπιστα, να μπορούν να διαβαστούν, να ευρετηριαστούν, να ανακτηθούν, να προστατευτούν, να διαμοιραστούν χρειάζονται τα πρότυπα.

3.5. Οι χρήστες και οι ανάγκες τους

Οι ανάγκες των χρηστών⁷⁶ είναι αυτές που πιέζουν τις βιβλιοθήκες, τα αρχεία και τα μουσεία. Πιέσεις που προέρχονται από τις αλλαγές του μέλλοντος. Οι χρήστες⁷⁷ ψάχνουν για πληροφορίες βασισμένες στις δικές τους ανάγκες, λαμβάνοντας υπόψη την αξιοπιστία, την καταλληλότητα, την πληρότητα, ακόμα και το κόστος. Δεν τους ενδιαφέρει ποιος ή από πού αντλείται πληροφορία, αλλά πως θα την αποκτήσουν, η εγκυρότητα και η αυθεντικότητά της. Για τον λόγο αυτόν, οι οργανισμοί αυτοί πρέπει να συναντήσουν τις ολοένα και αυξανόμενες προσδοκίες των χρηστών τους και να δουν τι μπορούν να διαθέσουν online.

Όλοι οι χρήστες δεν προσμένουν και δεν επιζητούν το ίδιο πράγμα από τον κάθε πολιτιστικό οργανισμό. Οι χρήστες χρειάζονται υπηρεσίες που να συμβάλουν στη δική τους πνευματική, συναισθηματική, γλωσσική, κοινωνική ανάπτυξη. Οι άνθρωποι ζουν σε μία εποχή που υπάρχει ανταγωνισμός, αλλαγές, και καινοτομίες. Οι εν λόγω οργανισμοί μπορούν να βοηθήσουν προσφέροντας δυνατότητες για ανάπτυξη δεξιοτήτων, κοινωνικοποίηση, απόκτηση μίας σωστής αισθητικής, ανάπτυξη του ενδιαφέροντος για την λογοτεχνία και τις τέχνες. Έτσι μία ψηφιακή βιβλιοθήκη, ένα ψηφιακό αρχείο, ένα ψηφιακό μουσείο χρειάζεται όχι μόνο αυτοματοποίηση των λειτουργιών του, αλλά επαναπροσδιορισμό των υπηρεσιών, νέες ομαδοποιήσεις αυτών ή και αντικατάσταση αυτών με άλλες.

⁷⁶ α. Άμεση πρόσβαση στα πάντα,
α. παροχή οργανωμένων υπηρεσιών,
α. οι εφαρμογές να είναι φιλικές προς τον χρήστη, σε πολλές γλώσσες, παρέχοντας πλήρη στοιχεία για τα τεκμήρια/πολιτιστικά αντικείμενα,
α. βασικές πληροφορίες γραμμένες απλά,
α. ποιότητα και καταλληλότητα του περιεχομένου,
α. αύξηση της διαδραστικότητας,
α. αναπτυσσόμενες και όχι στατικές συλλογές,
α. πλήρως τεκμηριωμένες συλλογές,
α. πλουσιότερες εμπειρίες,
α. αποδοχή των απόψεων των χρηστών ως ίσο «συνεργάτη»,
α. δυνατότητα να εκφράζουν οι χρήστες ελεύθερα την κριτική τους άποψη όσον αφορά τις υπηρεσίες και τις πηγές του φορέα" ("DigiCULT Report," 2002, p. 87).

⁷⁷ Το εύρος των χρηστών του ψηφιακού κόσμου μπορεί να είναι ενδεικτικά:
α. Άτομα που χρειάζονται πληροφορίες για ποικίλους λόγους,
α. άνθρωποι που θέλουν να λάβουν αποφάσεις που επηρεάζουν τη ζωή τους,
α. εθελοντές,
α. άνθρωποι που ενδιαφέρονται για την ιστορία της περιοχής,
α. γονείς και κηδεμόνες
α. άτομα που φροντίζουν ηλικιωμένους και χρειάζονται πληροφορίες για την υγεία,
α. πολιτιστικοί τουρίστες,
α. μεγάλες επιχειρήσεις,
α. τοπικές αρχές,
α. μαθητές, φοιτητές, εκπαιδευτικοί,
α. συμβουλευτικοί φορείς, κ.ά.

Κεφάλαιο 4. Βιβλιοθήκες, Αρχεία, Μουσεία

Στο κεφάλαιο αυτό θα εξειδικεύσουμε και θα εντρυφήσουμε περισσότερο στους πολιτιστικούς οργανισμούς εστιάζοντας σε συγκεκριμένα είδη, όπως βιβλιοθήκες, αρχεία και μουσεία. Είναι σημαντικό να αναλυθεί τι ή ποιοι είναι αυτοί οι «ζώντες» οργανισμοί, η ιστορική τους πορεία και εξέλιξη μέσα στο χρόνο ώστε να φτάσουμε στο σημερινό πλαίσιο κάτω από το οποίο δραστηριοποιούνται και ενεργούν. Υπό το πρίσμα της σύγχρονης κοινωνίας, ο σκοπός, ο στόχος και η αποστολή τους είναι αυτά που προσαρμόζονται στις ανάγκες των αναγνωστών, των χρηστών, των επισκεπτών και διαμορφώνουν τις υπηρεσίες τους.

Οι τρεις αυτοί κατηγορίες οργανισμών -βιβλιοθήκες, αρχεία, μουσεία- τους οποίους θα εξετάσουμε παρακάτω έναν-έναν διεξοδικά, αποτελούν και οι τρεις μονάδες πληροφόρησης. Ως εκ τούτου, υποστηρίζουν το έργο της διάδοσης, της αξιοποίησης, της χρήσης, της πληροφορίας, αν και έχουν κάποιες διαφοροποιήσεις, όπως άλλωστε είναι αναμενόμενο, σε ότι αφορά τους στόχους, τη λειτουργία, το παραγόμενο και επιτελούμενο έργο.

4.1. Βιβλιοθήκες

Οι βιβλιοθήκες συνήθως δεν αποτελούν ανεξάρτητους οργανισμούς αλλά είναι μέρος ενός μεγαλύτερου συνόλου -όπως, ενός πανεπιστημίου, ενός ιδρύματος, ενός ιδιωτικού οργανισμού- θέτοντας ως σκοπό την εξυπηρέτηση του κοινού. Σημαντικό για τη μακρόχρονη επιτυχία των βιβλιοθηκών είναι ότι, πρέπει να βασιστούν στην κουλτούρα ή κουλτούρες της χώρας ή της ευρύτερης περιοχής στην οποία λειτουργούν. Η βιβλιοθήκη παίζει σπουδαίο ρόλο στην παροχή υπηρεσιών, πρέπει όμως να σχεδιάζεται έτσι ώστε να αντανakλά τις λειτουργίες της, να είναι προσβάσιμη σε όλη την κοινότητα και να είναι σε κάθε περίπτωση ευέλικτη και πρόθυμη να υιοθετήσει νέες υπηρεσίες. Πρωταρχικής σημασίας είναι επίσης ότι, κάθε φορά πρέπει να καταφέρνει να χρησιμοποιεί στο έπακρο τις λειτουργίες της με τρόπο αποτελεσματικό, προς όφελος όλης της κοινότητας.

Ο συλλογισμός μας για να καταλήξουμε στις βιβλιοθήκες έχει ως εξής: η κοινωνία απαρτίζεται από ομάδες ανθρώπων που εργάζονται και δρουν συλλογικά για να πετύχουν κοινούς σκοπούς και στόχους και για να καλύψουν τις ανάγκες τους. Η κουλτούρα είναι η γνώση, τα πιστεύω, οι πεποιθήσεις, οι αξίες, οι δοξασίες που ξεκινούν και πηγάζουν από αυτές τις δραστηριότητες. Η κουλτούρα ερμηνεύεται, μεταφέρεται και διαδίδεται μέσα από τους κοινωνικούς οργανισμούς. Ανάμεσα σε αυτούς τους οργανισμούς είναι και αυτοί που ασχολούνται με την εκπαίδευση, την υγεία, τη θρησκεία, τους νόμους, τη δημοκρατία κ.ά. Επειδή οι άνθρωποι

⁷⁸ Διαθέσιμο on-line στη διεύθυνση: <http://creativequotations.com> (τελευταία επίσκεψη 29/11/05)

χρειάζονται στοιχεία, αποδείξεις και μαρτυρίες για να πάρουν αποφάσεις και να επιλύσουν προβλήματα, χρειάζονται και τις βιβλιοθήκες για να αντλήσουν τις πληροφορίες και τα δεδομένα που επιθυμούν.

4.1.1. Ορισμός και ιστορική αναδρομή

Ο όρος *βιβλιοθήκη*⁷⁹ αντικατοπτρίζει τον κτιριακό και λειτουργικό εκείνο χώρο -τώρα πια και εικονικό, μέσω των νέων τεχνολογιών και της ψηφιοποίησης- ο οποίος είναι κατάλληλα διαμορφωμένος για την αποθήκευση και τη χρήση τμήματος ή ολόκληρης της συλλογής βιβλίων και άλλων υλικών ή κατηγοριών που υπάρχουν. Στην αυστηρή της έννοια ο όρος *βιβλιοθήκη* είναι η συλλογή υλικού οργανωμένου για χρήση. Ο όρος *library* προέρχεται⁸⁰ από τη λατινική λέξη *liber*, δηλαδή βιβλίο. Η εκκλατινισμένη λέξη⁸¹ *bibliotheca* προέρχεται από την ελληνική λέξη *βιβλιοθήκη* και έχει την ίδια ρίζα στα ρωσικά καθώς και στις ρωμανικές (λατινογενείς) γλώσσες, και έχει περάσει σε αρκετές από τις νεώτερες ευρωπαϊκές γλώσσες. Ο όρος "χρησιμοποιήθηκε αρχικά με την έννοια της αποθήκης ή του χώρου φύλαξης επίσημων αρχειακών τεκμηρίων για να επεκταθεί, στη συνέχεια, στη σημασία του χώρου φύλαξης επιστημονικών και φιλολογικών έργων" (Μπώκος, 2001, σ. 162). Η αρχική προέλευση⁸² της έννοιας της βιβλιοθήκης από την αρχαιότητα⁸³ περιλαμβάνει τον τρόπο που σκεφτόμαστε και τον τρόπο που αντιμετωπίζουμε τα προβλήματά μας. Είναι ένα είδος "μήτρας" που καθορίζει ποιος είναι ο ρόλος των οργανισμών σήμερα, πάντως ο πρωταρχικός της ρόλος ήταν η διαφύλαξη της κοινωνικής μνήμης. Ξαναγυρίζοντας στην οριοθέτηση της βιβλιοθήκης παρατηρούμε ότι τα συστατικά μέρη -συλλογή, υλικό, οργάνωση, χρήση- περιγράφουν τα διασυνδεδεμένα και διαδραστικά μέρη ενός λειτουργικού συστήματος.

⁷⁹ "Η λέξη βιβλιοθήκη έχει ποικίλες σημασιολογικές χρήσεις. Βασικά δηλώνει τη συλλογή βιβλίων κάτω από ορισμένη ταξινόμηση με σκοπό τη διατήρηση και διάδοση της καταγεγραμμένης γνώσης και γενικότερα της πληροφόρησης. Κατ' επέκταση, το έπιπλο που περιέχει βιβλία και το οίκημα που μοναδική αποστολή έχει να στεγάσει συλλογές βιβλίων. Ο όρος χρησιμοποιείται επίσης για να δηλώσει σειρά βιβλίων με ειδικό περιεχόμενο, καθώς και σειρά βιβλίων του ίδιου προσώπου ή της ίδιας έκδοσης" ("Εγκυκλοπαίδεια Πάπυρος Λαρούς Μπριτάνικα," 2005, τόμ. 14, σ. 187)

Βλ. και: "Με την παραδοσιακή της έννοια, η βιβλιοθήκη είναι η συλλογή βιβλίων και περιοδικών. Μπορεί να αναφέρεται στην ιδιωτική συλλογή ενός ατόμου, αλλά συχνότερα είναι μία μεγάλη συλλογή η οποία χρηματοδοτείται από μία πόλη ή έναν οργανισμό. Αυτή η συλλογή συχνά χρησιμοποιείται από ανθρώπους που επιλέγουν να μην αγοράσουν βιβλία ή δεν έχουν την οικονομική δυνατότητα να αγοράσουν μία τόσο εκτεταμένη συλλογή. Ωστόσο με την εμφάνιση υλικού, εκτός του βιβλίου, πολλές βιβλιοθήκες έγιναν σημεία πρόσβασης και «αποθηκευτικοί χώροι» για χάρτες, μικροφίλμ, μικροαφίσες, κασέτες, CDs, LPs, βιντεοκασέτες, DVDs, και παρέχουν πρόσβαση σε βάσεις δεδομένων και στο Διαδίκτυο." On-line στη διεύθυνση: <http://www.answers.com/library> (τελευταία επίσκεψη 28/11/05).

⁸⁰ Ετυμ.: βιβλίο + θήκη (Παναγόπουλος, 198-, σ. 664)

⁸¹ "The word is derived from the latin "liber", which means "book". Derivations from the Greek "Bibliothēke" (from Biblos, book) are used in at least German, French, Norwegian, Spanish, Swedish, Danish, Polish, Portuguese, Romanian, Russian, Dutch, and of course Modern Greek. Other languages, such as Icelandic, Finnish, Estonian and Persian, use words that derive from their own words for book (Bokasafn, Kirjasto, and Raamatukogu and Ketabkhaneh, respectively). Some European languages use cognate of library to mean bookshop." On-line στη διεύθυνση: <http://www.answers.com/library> (τελευταία επίσκεψη 28/11/05)

⁸² Για περισσότερες πληροφορίες για την εμφάνιση, δημιουργία και εξέλιξη των βιβλιοθηκών βλέπε: Στάικος, Κ. (1996). *Βιβλιοθήκη: Από την Αρχαιότητα έως την Αναγέννηση και σημαντικές ουμανιστικές και μοναστηριακές βιβλιοθήκες (3000 π.Χ. – 1600 μ.Χ.)*. Αθήνα. [Ο Συγγραφέας]

⁸³ "Η λέξη βιβλιοθήκη είναι ελληνορωμαϊκής προελεύσεως. Οι Σουμέριοι την ονόμαζαν «Οίκος Επιγραφών» και οι Αιγύπτιοι «Οίκος Βιβλίων»" Κωνσταντίνιδης, Φώτης. (2001). *Bibliotheca Alexandrina*. Βιντεοκασέτα. Αθήνα: Ελληνικό Κιν/κο Προφίλ.

Η βιβλιοθήκη μέσα από το πέρασμα του χρόνου υπέστη αρκετές αλλαγές, μετατροπές και διαφοροποιήσεις στη λειτουργία της και γενικά στην υπόστασή της ώστε να μπορέσει να υποστηρίξει την ποικιλία των αναγκών του κοινού της αλλά και της ίδιας της συλλογής. Η σημαντικότερη μετατροπή ήταν το άνοιγμα της στο κοινό. Η βιβλιοθήκη έπαψε να είναι το ιδιωτικό αρχείο ενός προσώπου, συνήθως ηγεμόνας, και ανοιχτή σε λίγους ανθρώπους οι οποίοι ήταν μορφωμένοι (π.χ. κληρικοί ή πλούσιοι), που ουσιαστικά ήταν και οι μόνοι που είχαν το προνόμιο να έχουν πρόσβαση σε αυτήν, και μετατράπηκε σε μια "κοινωνική μονάδα προορισμένη να προσφέρει τις υπηρεσίες της στο ευρύ κοινό, χωρίς, γενικά, διακρίσεις" (Μπώκος, 2001, σ. 163).

4.1.2. Είδη βιβλιοθηκών

Οι ερωτήσεις *πώς, γιατί και για ποιόν*, καθορίζουν τη δημιουργία των λειτουργιών μίας βιβλιοθήκης. Η βιβλιοθήκη αποκτά την ατομικότητά της από το είδος του υλικού που είναι σχεδιασμένη να συλλέγει αλλά και να διαχειρίζεται. Έτσι έχουμε Μουσικές βιβλιοθήκες, Βιβλιοθήκες Καλών Τεχνών, Βιβλιοθήκες Πολυμέσων, Βιβλιοθήκες Οπτικοακουστικού Υλικού, Βιβλιοθήκες με Χαρτογραφικό Υλικό κ.ά. Παράλληλα, με την πάροδο του χρόνου επήλθαν και αλλαγές που καθόρισαν το είδος⁸⁴ των βιβλιοθηκών. Αυτό απορρέει από την εξειδίκευση των αναγκών του κοινού που ανάγκασαν και τις βιβλιοθήκες να προσφέρουν εξειδικευμένες υπηρεσίες. Σε γενικές γραμμές τα είδη⁸⁵ των βιβλιοθηκών είναι: Εθνικές βιβλιοθήκες, Μεγάλες γενικές βιβλιοθήκες, Ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες, Σχολικές βιβλιοθήκες, Ειδικές βιβλιοθήκες, Δημόσιες ή Λαϊκές βιβλιοθήκες, Ψηφιακές βιβλιοθήκες.

4.1.3. Σκοπός και στόχος

Οι βασικοί σκοποί που εξυπηρετούν οι βιβλιοθήκες, όπως μας αναφέρουν οι Ρ. Φέσσα και Κ. Λίτσα (1970, σ. 5), είναι οι εξής τρεις:

- 1) "Η μόρφωση των αναγνωστών.
- 2) Η πνευματική ψυχαγωγία των.
- 3) Η ενημέρωση των επιστημόνων και ερευνητών."

Θα εστιάσουμε στην παρούσα εργασία στις *Δημόσιες Βιβλιοθήκες* (Public Libraries)⁸⁶ διότι αντιμετωπίζουν μια ποικιλόμορφη κοινότητα, η

⁸⁴ "Οι βιβλιοθήκες μπορούν να χωριστούν σε κατηγορίες με πολλές μεθόδους:

-ανάλογα με την οντότητα τους (οργανισμοί, δημόσιοι φορείς, συλλογικά όργανα)
ιδιωτικές βιβλιοθήκες, ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες, ομοσπονδιακές βιβλιοθήκες κ.ά.

-ανάλογα με τον τύπο του υλικού που κατέχουν

ψηφιακές βιβλιοθήκες, βιβλιοθήκες με slide, με χάρτες κ.ά.

-ανάλογα με τη θεματική κατηγορία του υλικού που κατέχουν
βιβλιοθήκες με υλικό για την αρχιτεκτονική, για τις Καλές Τέχνες, για τους νόμους κ.ά.

-ανάλογα με το κοινό που εξυπηρετούν

ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες, σχολικές βιβλιοθήκες, δημόσιες βιβλιοθήκες, ειδικές βιβλιοθήκες κ.ά."

On-line στη διεύθυνση <http://www.answers.com/library> (τελευταία επίσκεψη 28/11/05).

⁸⁵ Σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ISO 2789-1974 του Διεθνούς Οργανισμού Προτυποποίησης ISO (International Standard Organization)

⁸⁶ Προτιμάται ο όρος «Δημόσια βιβλιοθήκη» από ότι «Λαϊκή βιβλιοθήκη» που είναι εξίσου σωστός (Κακούρης, 1974, σ. 39)

οποία έχει πολλαπλούς προβληματισμούς και πρέπει να καλυφθεί ένα ευρύ φάσμα ενδιαφερόντων· επιπλέον στην εργασία αυτή θα αναλυθούν γενικευμένες υπηρεσίες και δεν θα γίνει η προσπάθεια να μπούμε στις εξειδικευμένες παροχές κάθε είδους βιβλιοθήκης.

Ως εκ τούτου, μια δημόσια βιβλιοθήκη είναι ένας οργανισμός που εγκαθιδρύεται, υποστηρίζεται και χρηματοδοτείται από την κοινότητα, από το κράτος ή από άλλους κοινωνικούς φορείς. Προσφέρει πρόσβαση στη γνώση και παρέχει ισόνομη μεταχείριση σε όλα τα μέλη της κοινότητας της ανεξαρτήτως φυλής, εθνικότητα, ηλικία, φύλο, θρησκεία, γλώσσα, οικονομικό και μορφωτικό επίπεδο καθώς και επαγγελματική κατάσταση. Ο πρωταρχικός σκοπός μίας δημόσιας βιβλιοθήκης είναι να εκπληρώσει τις ανάγκες, είτε ατομικές είτε του συνόλου των χρηστών της, για εκπαίδευση, πληροφόρηση, προσωπική ανάπτυξη και δημιουργικότητα. Διαδραματίζει σπουδαίο ρόλο στην ανάπτυξη και διατήρηση της δημοκρατίας στην κοινότητα δίνοντας πρόσβαση σε ένα εύρος και πλήθος από γνώση, ιδέες και απόψεις⁸⁷.

Σύμφωνα με τα πρακτικά του 64^{ου} Συνεδρίου της IFLA⁸⁸ (International Federation of Library Association and Institutions) στο Άμστερνταμ το 1998, παρατηρούμε ότι οι σκοποί μίας δημόσιας βιβλιοθήκης είναι συνοπτικά οι εξής:

- α) Πρόσκτηση ποιοτικού, πλούσιου υλικού σύμφωνα με τις ανάγκες του κοινού,
- α) υλικό σωστά επεξεργασμένο σύμφωνα με τα πρότυπα,
- α) άμεση και ισότιμη πρόσβαση στη συλλογή,
- α) επαρκής χώρος και ουσιαστική παροχή της τεχνολογίας,
- α) υποστήριξη και εκπαίδευση των χρηστών για την εύρεση πληροφοριών.

Από την άλλη πλευρά, η αποστολή της βιβλιοθήκης, που σχετίζεται με την πληροφόρηση, τον αλφαριθμητισμό, την εκπαίδευση και την κουλτούρα πρέπει να είναι στο επίκεντρο για τη σχηματοποίηση των υπηρεσιών. Όπως αναφέρει το Μανιφέστο της IFLA/UNESCO για τις δημόσιες βιβλιοθήκες, η αποστολή τους είναι συνοπτικά η εξής:

- α) Συγκέντρωση, επεξεργασία και διάδοση της γνώσης,
- α) υποστήριξη και ενδυνάμωση των αναγνωστικών, εκπαιδευτικών και ερευνητικών δραστηριοτήτων,
- α) ενθάρρυνση της πολιτιστικής ποικιλομορφίας,

⁸⁷ Σύμφωνα με την IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions), οι σκοποί που καταγράφονται για τη Δημόσια Βιβλιοθήκη είναι οι εξής:

“Να προωθεί την ισότιμη πρόσβαση σε όλους,
να προβάλλει την ισότητα των υπηρεσιών στις δημόσιες βιβλιοθήκες,
να αναπτύσσει πρότυπα, οδηγούς και πρακτικές για τη μέγιστη απόδοση των ενεργειών της,
να προωθεί την αναγκαιότητα για εκπαίδευση και επαγγελματική ανάπτυξη των βιβλιοθηκονόμων,
να υποστηρίζει την ισότιμη πρόσβαση και χρήση του πληροφοριακού και τεχνολογικού αλφαριθμητισμού,
να προωθεί τον αλφαριθμητισμό, την ανάγνωση και τη δια βίου εκπαίδευση,
να προωθεί τη δικτύωση και τη συνεργασία μεταξύ βιβλιοθηκών και άλλων φορέων,
να ισορροπεί τις ανάγκες των χρηστών με τα δικαιώματα της πνευματικής ιδιοκτησίας των συγγραφέων,
να προωθεί το ρόλο των βιβλιοθηκών στην κοινωνία,
να αναπτύξει τμήμα για τους «φίλους της βιβλιοθήκης», κ.ά.

Διαθέσιμο on-line στη διεύθυνση: www.ifla.org/VII/s8/annual/sp08-2005.htm (τελευταία επίσκεψη 22/12/2005)

⁸⁸ Διαθέσιμο on-line στη διεύθυνση: www.ifla.org/IV/ifla64/101-87e.htm (τελευταία επίσκεψη 22/12/2005)

- ω ψυχαγωγία,
- ω εξυπηρέτηση των αναγκών του κοινού.

4.1.4. Το κοινό των βιβλιοθηκών

Το κοινό που έχει να εξυπηρετήσει μία δημόσια βιβλιοθήκη είναι ευρύ, πολύμορφο και ανομοιογενές. Αποστολή της είναι να εξυπηρετήσει όλους τους ανθρώπους βάσει των αναγκών που τους διακατέχουν. Το ήδη υπάρχον, το αναμενόμενο και το επικείμενο κοινό της βιβλιοθήκης είναι:

- ω Άνθρωποι όλων των ηλικιών:
 - παιδιά, έφηβοι, ενήλικες, ηλικιωμένοι.
- ω Άτομα ή ομάδες ανθρώπων με ειδικές ανάγκες:
 - άνθρωποι προερχόμενοι από διαφορετικές κουλτούρες και με διαφορετική εθνική ταυτότητα,
 - άνθρωποι με ειδικές ανάγκες (π.χ. τυφλοί, κωφάλαλοι κ.ά.),
 - άνθρωποι που είναι περιορισμένοι στο σπίτι λόγω ασθένειας,
 - εγκλεισμένοι σε ιδρύματα (π.χ. φυλακές, νοσοκομεία κ.ά.).
- ω Φορείς με ευρύ κοινοτικό δίκτυο:
 - επιχειρηματικές κοινότητες,
 - κυβερνητικά σώματα, τοπική αυτοδιοίκηση,
 - εκπαιδευτικοί, πολιτιστικοί και εθελοντικοί οργανισμοί.

Για κάθε είδος βιβλιοθήκης ο σκοπός, οι στόχοι και το κοινό διαφέρουν, παρόλ' αυτά η εκάστοτε βιβλιοθήκη είναι πάντα υποχρεωμένη να γνωστοποιεί την αποστολή της και τους αντικειμενικούς της στόχους. Όπως διαπιστώνεται, οι αντικειμενικοί στόχοι χρησιμεύουν ως βάση για την κατανόηση των αναγκών των χρηστών, την ικανοποίησή τους, καθώς και τον καθορισμό των υπηρεσιών που θα πρέπει να προσφέρει. Διότι αν μία υπηρεσία δεν προωθεί τη διαδικασία υλοποίησης των στόχων μίας βιβλιοθήκης τότε είναι σκόπιμο να αναρωτηθεί κάνεις αν είναι αναγκαία η πραγματοποίησή της, διότι κατά συνέπεια επηρεάζεται η δομική οργάνωση της ίδιας της βιβλιοθήκης.

4.2. Αρχεία

4.2.1. Ορισμός και ιστορική αναδρομή

Ο όρος αρχικά ήταν συνώνυμος με εκείνο των βιβλιοθηκών. Από τότε που σχηματίστηκαν οι πρώτες ανθρώπινες κοινωνίες, με ανεπτυγμένη τη γραφή και με την ανάγκη απόκτησης κεντρικής εξουσίας έχουμε και τη συγκέντρωση και διαφύλαξη των "γραπτών" εκείνων που αποτελούσαν το πρωτόγονο αρχείο. Οι *Αρχαί*, δηλαδή οι βασιλείς των αρχαίων πολιτισμών (Μεσοποτάμιοι, Χετταίοι, Βαβυλώνιοι, Αιγύπτιοι, και στον ελλαδικό χώρο ήδη από τα μυκηναϊκά χρόνια) διαβλέπουν την ανάγκη για τη διατήρηση των "αποδείξεων" που αφορούσαν τη διοικούμενη από αυτούς κοινωνία

αλλά και αυτούς τους ίδιους. Τα *Αρχεία*⁸⁹ είναι ένα ουσιαστικό στον πληθυντικό αριθμό με ποικίλες ερμηνείες. Αναφέρεται στο είδος αποθηκευτικού χώρου αλλά και στο υλικό που φυλάσσεται εκεί. Ουσιαστικά είναι τα αρχεία ενός οργανισμού, αλλά ταυτόχρονα η έννοια αυτή αγκαλιάζει και τη χειρόγραφη συλλογή των προσωπικών εγγράφων.

Σύμφωνα με τον Μπάγια (1999, σ. 22) "... το αρχείο αποτελεί μια εξαιρετικά χρήσιμη κατηγορία πρωτογενών μαρτυριών και ορίζεται ως το σύνολο των τεκμηρίων ανεξαρτήτως χρονολογίας, ύλης και σχήματος, το οποίο έχει δεχθεί ή παράγει ένα φυσικό ή νομικό πρόσωπο στα πλαίσια των δραστηριοτήτων του. Συνεπώς το αρχείο είναι η φυσική αντανάκλαση των δραστηριοτήτων ενός νομικού ή φυσικού προσώπου". Επίσης, ο Μπάγιας συνεχίζει λέγοντας ότι ο όρος αρχείο περιλαμβάνει τρεις διαφορετικές έννοιες τις οποίες είναι χρήσιμο να διακρίνουμε:

- α) του συνόλου των τεκμηρίων,
- β) της αρχειακής υπηρεσίας,
- γ) του κτιρίου.

Το *αρχείο* δεν είναι ένα οποιοδήποτε σύνολο εγγράφων, αλλά πρέπει να διέπεται από εσωτερική συνοχή. Μπορεί το υλικό να είναι ετεροειδές, δηλαδή να αποτελείται από χαρτιά, χάρτες, μικροδελτία, φωτογραφίες κ.ά., αλλά θα πρέπει να έχουν ένα κοινό τόπο αναφοράς. Επιπροσθέτως, το αρχείο όπως είναι φυσικό, αποτελείται από πληροφορίες, οι οποίες για να χαρακτηριστούν αρχειακές θα πρέπει να είναι *οργανικές* και *καταχωρισμένες*.

Σύμφωνα με την U.S. National Archive and Records Administration (NARA), *αρχείο* (archives) είναι ο τόπος που οι άνθρωποι μπορούν να ανατρέξουν για να συλλέξουν γεγονότα, δεδομένα, αποδείξεις από γράμματα, αναφορές, σημειώσεις, υπομνήματα, φωτογραφίες και άλλο πρωτογενές υλικό. Επομένως, αρχείο είναι η συλλογή του υλικού που καταγράφει σημαντικά γεγονότα, είτε είναι οικογενειακά αρχεία είτε εθνικά. Και τα δύο αυτά πάντως σώζουν δεδομένα που μπορούν να χρησιμοποιηθούν ως απόδειξη ενός γεγονότος, να εξηγήσουν πως έγινε κάτι, είτε για προσωπικούς, οικονομικούς, ή συναισθηματικούς λόγους, και τέλος μπορούν να εντοπιστούν σε περισσότερο από ένα μέρος.

⁸⁹ Ετυμ.: "αρχ. αρχείον, αρχική σημασία «κατοικία των αρχόντων», < αρχή «εξουσία». Η σημασία «επίσημο κρατικό έγγραφο» είναι μεταγενέστερο και οφείλεται στο γεγονός ότι αρχικά τέτοιου είδους έγγραφα φυλάσσονταν στα σπίτια των αρχόντων" (Μπαμπινιώτης, 1998, σ. 239). Όπως αναφέρει και ο Μπάγιας, ο όρος αρχείο είναι η εσφαλμένη μετάφραση του αγγλικού όρου «file» ο οποίος θα μεταφραζόταν ως φάκελος (1999, σ. 36).

Επίσης, "Τα αρχεία αναφέρονται στη συλλογή εγγράφων με συγκεκριμένα και ιδιαίτερα χαρακτηριστικά και ταυτόχρονα αναφέρονται και στο μέρος όπου αυτά φυλάσσονται. Έγγραφα τα οποία μπορεί να βρίσκονται σε οποιοδήποτε μέσο, επί το πλείστον είναι αδημοσίευτα, σε αντίθεση με τα βιβλία και άλλες δημοσιεύσεις και εκδόσεις. Τα αρχεία μπορούν να είναι προσωπικά και αντιμετωπίζονται ως χειρόγραφα. Επίσης τα αρχεία μπορούν να παραχθούν από έναν μεγάλο οργανισμό, ή τις κυβερνήσεις... Τα αρχεία διαφέρουν από τις βιβλιοθήκες καθώς τα αρχεία είναι συλλογές εγγράφων που τους διέπει μία σειρά από κοινά χαρακτηριστικά. Η λέξη «archives» (αρχεία) είναι η σωστή ορολογία, ενώ «archive» (αρχείο) είναι το ουσιαστικό ή το ρήμα που συσχετίζεται με την επιστήμη των ηλεκτρονικών υπολογιστών." Για τον ορισμό βλέπε και Ellis, Judith (επιμ.) (2000). *Η διαχείριση των αρχείων*. Αθήνα: Τυπωθήτω.

4.2.2. Είδη αρχείων

Τα αρχεία διαχωρίζονται στις εξής κατηγορίες: στα δημόσια – εκκλησιαστικά – ιδιωτικά, στα αρχεία προσώπων – αρχεία οργανισμών, εσωτερικά – εξωτερικά αρχειακά σύνολα, ανοιχτά – κλειστά αρχειακά σύνολα, τα οποία μπορεί να είναι ενεργά, ημιενεργά ή ιστορικά⁹⁰. Κάθε άνθρωπος, κοινωνικός φορέας, κρατικός ή ιδιωτικός οργανισμός, επιχείρηση, κυβέρνηση, σωματείο, εκκλησία, κοινωνική ομάδα, που έχει μία δράση και διαγράφει μια πορεία ζωής στο χρόνο, παράγει ή/και αποκομίζει τεκμήρια που αντικατοπτρίζουν την ύπαρξή του, την υπόστασή του, την αλληλεπίδρασή του, τη χρησιμότητά του. Επίσημα έγγραφα όπως, πιστοποιητικά γεννήσεως, θανάτου, γάμου, διαθήκες, συμβόλαια, έγγραφα για τα περιουσιακά στοιχεία, οι λογαριασμοί, τα εκκαθαριστικά, οι αποδείξεις, οι επιστολές, η αλληλογραφία, οι φωτογραφίες, τα αποκόμματα των εισιτηρίων και τόσα άλλα μαρτυρούν την κοινωνική, επαγγελματική, μορφωτική τάξη των ατόμων και τις οικονομικές, νομικές, κοινωνικές σχέσεις τους. Τα τεκμήρια αυτά μπορούν να χρησιμεύσουν ως “απόδειξη για τις δραστηριότητες και τις αλληλεπιδράσεις των ανθρώπινων σχέσεων, αλλά και ως πληροφορίες για τις σχέσεις των ανθρώπων, οργανισμών, γεγονότων και τόπων” (Ellis, 2000, p. 21). Η διαφορά μεταξύ των τεκμηρίων αυτών και των αρχείων είναι ότι τα αρχεία έχουν μια “διηγετική αξία για τα άτομα, τους οργανισμούς ή την κοινωνία” (Ellis, 2000, p. 21) και διαφυλάσσονται για να διατελέσουν μία πολιτισμική ή και ιστορική μνήμη. Όλα αυτά, στο σύνολό τους μας υπενθυμίζουν τις δραστηριότητές μας, συλλέγουν τις εμπειρίες μας, συγκρατούνε τη μνήμη μας, δημιουργούνε τα απομνημονεύματα της ζωής μας. Ωστόσο, πολλά από αυτά αποβάλλονται και πετιούνται μετά σε σύντομο χρονικό διάστημα, ενώ όσα αποτελούν σημαντική και σταθερή αξία διατηρούνται στα εκάστοτε δημόσια ή ιδιωτικά αρχεία.

Τα αρχεία αποτελούν και αυτά με τη σειρά τους πολιτιστική κληρονομιά. Δεν πρέπει όμως σε καμίας περίπτωση να συγχέονται με τις βιβλιοθήκες. Κατά τον Μπάγια (1999, σ. 22) “τα τεκμήρια ενός αρχείου δημιουργούνται παρεμπιπτόντως ως μέσο, προκειμένου, λ.χ., να πραγματοποιηθεί μία δικαιοπραξία, να συμφωνηθεί μια εμπορική πράξη, να δοθεί μία διαταγή ή να εξομολογηθεί ένας έρωτας. Αντίθετα τα βιβλία δεν είναι το μέσο αλλά ο στόχος της συγγραφικής δραστηριότητας. Γι’ αυτό το βιβλίο έχει αφ’ εαυτού αξία (λογοτεχνική ή επιστημονική) και όχι ως τεκμήριο, μαρτυρία ή απόδειξη ενός γεγονότος”. Τα αρχεία είτε παλαιά είτε σύγχρονα, μπορούν να μας δώσουν την αλληλουχία των γεγονότων, πληροφορίες για άτομα, πράγματα, καταστάσεις και μπορούν να διασώσουν μία ολόκληρη πολιτισμική κοινότητα από τη φύλαξη τους. Αποτελούν την πηγή έρευνας για πολλούς ανθρώπους, ιδρύματα και φορείς, των οποίων η εξερεύνηση τους μπορεί να είναι άκρως αποκαλυπτική, συμβάλλουν στη διαφύλαξη της πολιτιστικής κληρονομιάς

⁹⁰ “ενεργά: τα τεκμήρια τα οποία χρησιμεύουν στις τρέχουσες υποθέσεις του οργανισμού, ημιενεργά: τα τεκμήρια τα οποία, παρ’ ότι η υπηρεσιακή τους χρησιμότητα δεν έχει λήξει ακόμα, ωστόσο χρησιμοποιούνται πολύ σπάνια από τη διοίκηση, ιστορικά: τα τεκμήρια των οποίων έχει λήξει η υπηρεσιακή χρησιμότητα και φυλάσσονται πλέον για ερευνητικού λόγου” (Μπάγιας, 1999, σ. 45).

ενός έθνους και να προσφέρουν στους χρήστες τους ενημέρωση, ψυχαγωγία και την αίσθηση της συνοχής.

4.2.3. Στόχος και σκοπός

Τα αρχεία δεν προστατεύονται μόνο από σεβασμό προς την ιστορία τους και προς αναγνώριση των δεδομένων που περικλείουν, αλλά και για τη διεκπεραίωση πολλών ενεργειών και δραστηριοτήτων. Για το λόγο αυτό αποτελούν:

- ω "τη διαχρονική μνήμη και επιτρέπουν καλύτερης ποιότητας προγραμματισμό, λήψη αποφάσεων και δράσης, παρέχοντας διαρκώς πρόσβαση στην εμπειρία του παρελθόντος, στην εξειδικευμένη και τη γενικότερη γνώση και, παράλληλα, μια ιστορική προοπτική,
- ω έναν τρόπο πρόσβασης στην εμπειρία των άλλων,
- ω αποδεικτικά στοιχεία διαρκών δικαιωμάτων και υποχρεώσεων,
- ω επίσημα έγγραφα εξουσίας, νομιμότητας και καταλογισμού, τα οποία διευκολύνουν την κοινωνική αλληλεπίδραση και συνοχή,
- ω την πηγή της κατανόησης και του προσδιορισμού της ταυτότητάς μας, των οργανισμών μας και της κοινωνίας μας,
- ω τους φορείς επικοινωνίας πολιτικών, κοινωνικών και πολιτιστικών αξιών" (Ellis, 2000, p. 30).

Κάθε αρχείο συστήνεται για διαφορετικούς λόγους, ανάλογα με τους σκοπούς που θέλει να εκπληρώσει και για διαφορετική χρήση. Εκτός από την οντότητα του ιδίου του αρχείου, για τη διάσωσή, προστασία, προβολής και αξιοποίησής του, ιδρύονται Αρχειακές Εταιρίες ανά τον κόσμο. Μέσα από αυτούς τους επιστημονικούς φορείς, οι αρχειονόμοι, ιστορικοί και ερευνητές επιθυμούν να ενδυναμώσουν την επικοινωνία και τη συνεργασία μεταξύ των επαγγελματιών του χώρου, να αναπτύξουν κοινή δράση για την αντιμετώπιση των προβλημάτων, να ανταλλάξουν απόψεις και εμπειρίες, να αναπτύξουν πρότυπα και κώδικες δεοντολογίας, να εξεγείρουν το συναγωνισμό, τη συμπόρευση και τη δημιουργία δεσμών με συναδέλφους παγκοσμίως, αλλά και να ευαισθητοποιήσουν το σύνολο της ανθρωπότητας για την αρχειακή κληρονομιά. Στην ελληνική πραγματικότητα χαρακτηριστικό είναι το παράδειγμα της Ελληνικής Αρχειακής Εταιρείας η οποία συστάθηκε τον Ιούνιο του 1990, και σκοπός της είναι:

- ω "Η προαγωγή της μελέτης και έρευνας θεμάτων σχετικών με την αρχειονομία, τη διάσωση και την προστασία πάσης φύσεως αρχειακού υλικού, την ταξινόμηση και την αξιοποίηση της αρχειακής κληρονομιάς,
- ω η ανάδειξη και αξιολόγηση της ιδιαιτερότητας της αρχειακής εργασίας ως διαχείρισης της πληροφορίας του παρελθόντος,
- ω η προώθηση της επαγγελματικής εκπαίδευσης των αρχειονόμων,
- ω η επεξεργασία και διάδοση επαγγελματικών κανόνων στο χώρο,
- ω η σύσφιξη των σχέσεων των ελλήνων αρχειονόμων μεταξύ τους καθώς και με συναδέλφους και αντίστοιχες εταιρείες του εξωτερικού,

ως η προώθηση της συνεργασίας των ελλήνων αρχειονόμων με τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης, των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων και ερευνητικών κέντρων.⁹¹

Παρόλ' αυτά δεν έχει εφησυχάσει, διοργανώνει αλλά και παίρνει μέρος σε συνέδρια και ημερίδες, φροντίζει επιμελώς για τα μέλη της να επιμορφώνονται, και επιδίδεται σε εκδόσεις επιστημονικών βιβλίων και περιοδικών όπως το εξαμηνιαίο ενημερωτικό περιοδικό "Αρχειακά Νέα", καθώς και το περιοδικό "Αρχειονόμος".

Μπορούμε κάλλιστα να παρατηρήσουμε τους σκοπούς που θέτουν και το έργο που παράγουν τα Γενικά Αρχεία του Κράτους (ΓΑΚ) στην Ελλάδα, που ιδρύθηκαν το 1914:

« Η εποπτεία, διάσωση, συγκέντρωση, συντήρηση, καταγραφή, μικροφωτογράφιση, ταξινόμηση και ευρετηρίαση του αρχειακού υλικού της χώρας και η διάθεση προς μελέτη όλων των δημόσιων και ιδιωτικών αρχείων, εγγράφων και χειρογράφων, τα οποία αναφέρονται στην ιστορία και στην πολιτιστική κληρονομιά του ελληνικού έθνους και σε ό,τι έχει σχέση με τη διοικητική, οικονομική και κοινωνική ζωή του ελληνικού κράτους,

« η επισήμανση και απογραφή των εχόντων ιστορικό ενδιαφέρον δημόσιων αρχείων, η επιλογή και εισαγωγή τους στα Γενικά Αρχεία του Κράτους και η προετοιμασία για τη διάθεση στους μελετητές,

« η συνεργασία με τις αρχές της Εκκλησίας, των εκκλησιαστικών και μοναστηριακών ιδρυμάτων και άλλων θρησκευτικών φορέων για τη διάσωση του αρχειακού υλικού,

« η συνεργασία με τους κατόχους ιδιωτικών αρχείων, τα οποία παρουσιάζουν ιστορικό ενδιαφέρον,

« η εποπτεία των ειδικών αρχείων του άρθρου 39,

« η έκδοση δημοσιευμάτων (περιοδικών και αυτοτελών), που εξυπηρετούν τη γνώση των ιστορικών πηγών της χώρας,

« η συμμετοχή σε ερευνητικά προγράμματα σε συνεργασία με άλλους επιστημονικούς φορείς της ημεδαπής ή της αλλοδαπής,

« ο εμπλουτισμός με αγορά ή αποδοχή δωρεάς αρχειακού υλικού από τους κατόχους τους και ομοιότυπων αρχειακού υλικού που βρίσκονται σε ξένα κράτη ή οργανισμούς.⁹²

Αλλά και στο εξωτερικό η Εταιρεία των Αυστραλών Αρχειονόμων (The Australian Society of Archivists, ASA⁹³), η οποία ιδρύθηκε το 1975 πρεσβεύει και προασπίζεται κοινές αξίες και κοινούς στόχους.

⁹¹ <http://www.eae.org.gr/pro1.html> (τελευταία επίσκεψη 20/2/06)

⁹² http://www.eae.org.gr/leg1_1946-B.html (τελευταία επίσκεψη 20/2/06)

⁹³ <http://www.archivists.org.au/aboutasa.html> (τελευταία επίσκεψη 20/2/06)

4.2.4. Το κοινό των αρχείων

Το κοινό των αρχείων δεν διαφέρει απόλυτα από το κοινό των βιβλιοθηκών, ίσως απλά αγγίζει μία πιο συγκεκριμένη κατηγορία ενδιαφερομένων. Προσελκύει μια μεγάλη ποικιλία χρηστών που επιθυμούν, ο καθένας για τις δικές τους ανάγκες να κάνουν “βουτιά” μέσα στην αποθήκη της πνευματικής παρακαταθήκης, όπως είναι τα αρχεία.

Χρήστες των αρχείων μπορούν αν θεωρηθούν οι:

- ω οι ιστορικοί, οι ερευνητές, οι μελετητές, οι γενεαλόγοι,
- ω οι εκπαιδευτικοί,
- ω οι δημοσιογράφοι, δημιουργοί ταινιών,
- ω οι επαγγελματίες αρχειονόμοι,
- ω οι επιχειρήσεις, κυβερνητικά σώματα, κρατικές επιτροπές,
- ω οι φοιτητές, σπουδαστές,
- ω οι δια βίου και επί προσωπικού επιπέδου αναγνώστες,
- ω τα μεμονωμένα άτομα, οι δημιουργοί αρχείων.

Αυτά τα άτομα, παρακολουθούν τον έντυπο τύπο, μελετούν ιστορία, διατελούν έρευνα, παρακολουθούν ντοκιμαντέρ, συμμετέχουν σε σεμινάρια, αλλά ταυτόχρονα έρχονται οι ίδιοι σε επαφή με το ευρύτερο κοινό και επηρεάζουν, προσελκύουν ή γνωστοποιούν το ρόλο, τη χρήση και τις υπηρεσίες των αρχείων. Άλλο ένα ζήτημα είναι η δυνατότητα και η ικανότητα του αρχειονόμου να συνδέσει τις συγκεκριμένες πληροφοριακές ανάγκες του χρήστη πάνω σε ένα θέμα, πρόσωπο ή γεγονός, πραγματοποιώντας σωστή περιγραφή του περιεχομένου των αρχείων, με τα κατάλληλα εργαλεία έρευνας και οδηγούς.

4.3. Μουσεία

Τα μουσεία είναι ανάμεσα στα πιο δημοφιλή εκπαιδευτικά και ψυχαγωγικά ιδρύματα της εποχής μας, και διαπιστώνουμε ότι ο αριθμός τους ολοένα και αυξάνεται. Σύμφωνα με το Διεθνές Συμβούλιο Μουσείων (ICOM), υπάρχουν σήμερα περισσότερα από 14.000 μουσεία σε όλον τον κόσμο, ενώ στην Ελλάδα σύμφωνα με πρόσφατες στατιστικές υπάρχουν περισσότεροι από 500 οργανισμοί ή χώροι που αποκαλούνται *Μουσεία*. Τα μουσεία είναι και αυτά πολύ ιδιαίτεροι οργανισμοί καθώς το καθένα διέπεται και από διαφορετικούς εσωτερικούς κανονισμούς που επηρεάζουν τη λειτουργία τους. Ως εκ τούτου παρατηρούμε, ότι κάποια μουσεία είναι ιδιωτικά, άλλα δημόσια, μπορεί να έχουν εισιτήριο, άλλα να επιθυμούν ελεύθερη είσοδο, μπορεί να έχουν μόνιμο προσωπικό, ή να στηρίζονται στους εθελοντές, να έχουν συγκεκριμένο ωράριο λειτουργίας ή να ανοίγουν περιστασιακά, να έχουν μόνιμη συλλογή ή όχι, και τόσες άλλες διαφορές που ενώ όλα θεωρούνται μουσεία στην πραγματικότητα διαφοροποιούνται ανάλογα με τη σύστασή τους.

4.3.1. Ορισμός

Ο όρος μουσείο μπορεί να καλύψει μία μεγάλη ποικιλία οργανισμών. Οι περισσότεροι ορισμοί προσανατολίζονται στον παραδοσιακό οργανισμό ο οποίος διατηρεί συλλογή, συλλογή όπως φυσικής ιστορίας, αρχαιολογίας, έργα τέχνης και άλλα. Ένα σκαλοπάτι βαθύτερα βλέπουμε ότι η Αμερικανική Ένωση Μουσείων⁹⁴ (American Association of Museums) περιλαμβάνει και οργανισμούς που μπορεί να μην έχουν συλλογές, όπως παιδικά μουσεία, πλανητάρια, κέντρα επιστήμης και τεχνολογίας ή έχουν έμβιες συλλογές όπως ενυδρεία, βοτανικοί και ζωολογικοί κήποι. Το Διεθνές Συμβούλιο Μουσείων⁹⁵ (The International Council of Museums) περιλαμβάνει εκτός των άλλων και “φυσικά, αρχαιολογικά, εθνογραφικά ιστορικά μνημεία και τοπία, μη κερδοσκοπικές αίθουσες τέχνης, φυσικά αποθέματα και πολιτιστικά κέντρα που διευκολύνουν τη συντήρηση, διατήρηση και διαχείριση της υλικής και άυλης κληρονομιάς” (ICOM, 2001).

Η λέξη *μουσείο* προέρχεται από την ελληνική λέξη *Μούσα*. Το μουσείο αποτελούσε αρχικά το χώρο αφιερωμένο στις Μούσες και στις τέχνες, ήταν ο τέμενος των Μουσών. “Αργότερα η λέξη δήλωσε επίσης τη φιλοσοφική σχολή ή βιβλιοθήκη (όπως του Πλάτωνος ή της Αλεξάνδρειας)” (Μπαμπινιώτης, 2004, σ. 645). Στη λατινική γλώσσα η λέξη *Museum* (στον πληθυντικό *Musea*) ήταν συνδεδεμένη με τους τόπους φιλολογικών συζητήσεων⁹⁶.

⁹⁴ η Αμερικανική Ένωση Μουσείων (AAM) αναγνωρίζει 13 είδη μουσείων τα οποία είναι τα εξής: 1. Τέχνης, 2. Παιδικά, 3. Κολλεγίου και Πανεπιστημίου, 4. Μουσεία Εταιρειών, 5. Μουσεία Εκθεσιακών χώρων, 6. Γενικά Μουσεία, 7. Ιστορικά Μουσεία, 8. Βιβλιοθήκες που έχουν συλλογές διαφορετικές από εκείνες των βιβλίων, 9. Μουσεία Εθνικών υπηρεσιών και επιτροπών, 10. Φυσικοί χώροι, 11. Πάρκα, 12. Μουσεία Επιστήμης, 13. Εξειδικευμένα Μουσεία. Επιπλέον η Αμερικανική Ένωση Μουσείων αποδέχεται 72 υποκατηγορίες βασισμένη κυρίως στο χαρακτήρα της συλλογής. Το Διεθνές Συμβούλιο Μουσείων (ICOM) αναγνωρίζει 14 κατηγορίες μουσείων.

Βλ. και Swauger, 2003, p. 1914.

⁹⁵ “Η τελευταία λίστα που επικυρώθηκε το 2001 στην 20ή Γενική Σύνοδο του ICOM στη Βαρκελώνη περιλαμβάνει:

i) Φυσικά αρχαιολογικά και εθνογραφικά μνημεία και θέσεις και ιστορικά μνημεία και χώρους μουσειακού χαρακτήρα που αποκτούν, συντηρούν και κοινοποιούν υλικές μαρτυρίες του ανθρώπου και του περιβάλλοντος του,

ii) Ιδρύματα που διατηρούν συλλογές και εκθέτουν ζωντανά δείγματα από φυτά και ζώα [...],

iii) Κέντρα επιστήμης και αστρονομίας,

iv) Αίθουσες εκθέσεων τέχνης [...],

v) Προστατευόμενους βιότοπους,

vi) Διεθνείς ή εθνικού ή περιφερειακού ή τοπικούς μουσειακούς οργανισμούς [...],

vii) Ιδρύματα και οργανισμούς μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα [...],

viii) Πολιτιστικά κέντρα και άλλους φορείς [...],

viii) Άλλους οργανισμούς που το Εκτελεστικό Συμβούλιο θεωρεί [...] ότι διαθέτουν μερικά από τα χαρακτηριστικά του μουσείου [...]” (Οικονόμου, 2003, σ. 20)

⁹⁶ Για περισσότερες πληροφορίες για την ιστορία των μουσείων βλ. και Γκαζή, 1999, σσ. 39-70

4.3.2. Είδη μουσείων

Είναι ενδιαφέρον να δούμε πως οι Ambrose T. και Paine C. κατηγοριοποιούν τα μουσεία και τα διαχωρίζουν ανάλογα με το είδος τους (1998, p. 7):

α) κατηγοριοποίηση σύμφωνα με τη συλλογή:

- γενικά μουσεία
- αρχαιολογικά μουσεία
- μουσεία τέχνης
- ιστορικά μουσεία
- εθνογραφικά μουσεία
- μουσεία φυσικής ιστορίας
- γεωλογικά μουσεία
- μουσεία επιστημών
- στρατιωτικά μουσεία
- βιομηχανικά μουσεία
- κ.ά.

β) κατηγοριοποίηση ανάλογα με το που υπάγονται:

- κυβερνητικά μουσεία
- δημοτικά μουσεία
- πανεπιστημιακά μουσεία
- στρατιωτικά μουσεία
- ανεξάρτητα ή ιδιωτικά
- εμπορικών εταιρειών

γ) κατηγοριοποίηση σύμφωνα με τη περιοχή που εξυπηρετούν:

- εθνικά μουσεία
- περιφερειακά μουσεία
- τοπικά μουσεία

δ) κατηγοριοποίηση ανάλογα με το κοινό που εξυπηρετούν:

- εκπαιδευτικά μουσεία
- ειδικά μουσεία
- γενικά μουσεία

ε) κατηγοριοποίηση σύμφωνα με τον τρόπο που εκθέτουν τη συλλογή:

- παραδοσιακά μουσεία
- υπαίθρια μουσεία
- ιστορικά μουσεία

Για να αποκαλεστεί ένας φορέας μουσείο θα πρέπει να πληροί κάποιες απαραίτητες προϋποθέσεις που ορίζονται από τους ειδικούς του μουσειακού επαγγέλματος. Η Αμερικανική Ένωση Μουσείων θέσπισε από το 1971 το Πρόγραμμα Επικύρωσης⁹⁷ (Museum Accreditation Scheme), σύμφωνα με το οποίο όσα μουσεία πληρούν τις ελάχιστες προϋποθέσεις και συμβαδίζουν με τον ορισμό των μουσείων που έχει ορίσει η Ένωση, τότε δικαιούνται την πιστοποίηση και επιχορηγήσεις. Σύμφωνα με τον ICOM -άρθρο 2, παράγραφο 1- μουσείο⁹⁸ "ορίζεται ένας μη κερδοσκοπικός και μόνιμος οργανισμός στην υπηρεσία της κοινωνίας και της ανάπτυξής της, ανοιχτός στο κοινό, ο οποίος συλλέγει, συντηρεί, μελετά, κοινοποιεί και εκθέτει για λόγους μελέτης, εκπαίδευσης, ψυχαγωγίας, αποδείξεις και υλικές μαρτυρίες για την εξέλιξη των ανθρώπων και του περιβάλλοντος τους"⁹⁹.

⁹⁷ <http://www.mda.org/uk/accreditation/index.htm> (τελευταία επίσκεψη 27/2/06). Στην Ελλάδα έχουμε τον νόμο 3028, 28/5/2002, με τον οποίο καθορίζονται κριτήρια: ύπαρξης συλλογής, επάρκειας/καταλληλότητας εγκαταστάσεων και προσωπικού.

⁹⁸ <http://icom.museum/statutes.html>

Βλέπε και <http://portal.unesco.org/culture/en/ev.php>

⁹⁹ Για τον ορισμό του μουσείου σύμφωνα με το ICOM, Museum Association (United Kingdom) και American Association βλέπε και Ambrose, 1998, p. 8.

4.3.3. Σκοπός και στόχος

Η αποστολή των μουσείων μπορεί να διαφέρει από τον τρόπο που το καθένα ερμηνεύει τον ορισμό που παραθέσαμε παραπάνω, αλλά κυρίως από το είδος των συλλογών που έχουν στην κατοχή τους. Από τη μία πλευρά βλέπουμε τα μουσεία εκείνα –συνήθως μουσεία τέχνης- που ως κύριο μέλημά τους έχουν τη φύλαξη των θησαυρών που κατέχουν για τη διασφάλιση της πολιτιστικής τους αξίας και κατά συνέπεια της πολιτιστικής μας κληρονομιάς. Ως εκ τούτου, η διαφύλαξη που προσπαθούν να πετύχουν συμπορεύεται με τη φροντίδα, με την ασφαλή φύλαξη και με την επιστημονική διάθεση των αντικειμένων προς μελέτη και έρευνα. Τα μουσεία αυτά “αναγνωρίζουν την πρωτοκαθεδρία ή αυτάρκεια του αντικειμένου –primacy of the object-” (Δάλλας, 2000;, σ. 4). Από την άλλη πλευρά –συνήθως τα εθνογραφικά μουσεία- δίνουν προτεραιότητα και βάρος στη διάχυση αυτού του θησαυρού σε όσους περισσότερου γίνεται μέσα από εκπαιδευτικές ή εκθεσιακές δραστηριότητες. Τα μουσεία αυτά “ενδιαφέρονται όχι τόσο για τα ίδια τα αντικείμενα όσο για τις ιστορίες των αντικειμένων, τις ιστορίες που τα αντικείμενα μπορούν να αφηγηθούν σχετικά με τις κοινωνίες και τους ανθρώπους που τα κατασκεύασαν ή τα χρησιμοποίησαν [...] (Δάλλας, 2000;, σ. 4)

Η αποστολή και ο σκοπός κάθε μουσείου διαμορφώνεται από το κοινό και τις ανάγκες τους. Το δύσκολο αυτό έργο της συμπόρευσης των προτεραιοτήτων των μουσείων σε συνδυασμό με τις ανάγκες των επισκεπτών τους πρέπει να διατυπώνεται ρητά και αναγκαστικά για αποφυγή λαθών και αποπροσανατολισμού. Ο προγραμματισμός και οι κατευθυντήριες γραμμές είναι πάντοτε απαραίτητες από κάθε άποψη, προς σεβασμό στο ίδιο το κοινό, αλλά και στο ίδιο το μουσείο. Μέσα λοιπόν από την οριοθέτηση του μουσείου ξεπροβάλλει και ο σκοπός του. Τα μουσεία επί του προκειμένου, μέσα από τη συλλογή, προστασία και έκθεση των αντικειμένων και των δειγμάτων του φυσικού κόσμου, δίνουν τη δυνατότητα στον άνθρωπο να μπορεί να τα “ανακαλύψει”, να τα μελετήσει, να “επικοινωνήσει” μαζί τους, να εμπνευστεί και να ψυχαγωγηθεί.

Παρατηρώντας το Μουσείο Maxwell¹⁰⁰, το οποίο ιδρύθηκε το 1932, έχει ως αποστολή να προωθήσει τη γνώση και την κατανόηση της ανθρώπινης πολιτιστικής εμπειρίας μέσα από το πέρασμα του χρόνου. Αυτό το πετυχαίνει με το να αποκτά, να προστατεύει, να μελετά και να ερμηνεύει ανθρωπολογικές μαρτυρίες. Η αποστολή βασίζεται στην αναγνώριση ότι τα υλικά αντικείμενα, ως πρακτική ή συμβολική εκδήλωση της ζωής των ανθρώπινων κοινωνιών, παρουσιάζουν μία χειροπιαστή και αναντικατάστατη πηγή της οποιασδήποτε πληροφορίας.

Αντίστοιχα παρατηρούμε ότι το Μουσείο Μοντέρνας Τέχνης¹⁰¹ (MoMA) στη Νέα Υόρκη έχει διαμορφώσει μία εντελώς διαφορετική φυσιογνωμία από το προηγούμενο μουσείο. Επικεντρώνεται στην καθιέρωση, διατήρηση και σωστή τεκμηρίωση μίας μόνιμης συλλογής υψηλής ποιότητας, η οποία

¹⁰⁰ http://www.unm.edu/~maxwell/history_and_mission.html (τελευταία επίσκεψη 27/2/06)

¹⁰¹ http://www.moma.org/about_moma/ (τελευταία επίσκεψη 27/2/06)

αντικατοπτρίζει τη ζωτική, περίπλοκη και αποκαλυπτική σημασία της μοντέρνας και σύγχρονης τέχνης, πετυχαίνοντάς το μέσω των εκπαιδευτικών, εκθεσιακών προγραμμάτων, με τη συγκρότηση βιβλιοθήκης, διατήρηση αρχείων κ.ά.

4.3.4. Το κοινό των μουσείων¹⁰²

Η υπόσταση του μουσείου μέσα στην κοινωνία έχει αναδιαμορφωθεί, ξαναπροσδιορίζεται και ενισχυθεί κατά τη διάρκεια της τελευταίας εικοσαετίας. Η νέα πραγματικότητα έδωσε στα μουσεία το έναυσμα να επανεξετάσουν το ρόλο τους και τις προοπτικές τους. Το φαινόμενο όμως αυτό συνδέεται και με βαθύτερους παράγοντες όπως:

- α) η αύξηση του ελεύθερου χρόνου των ανθρώπων,
- α) το υψηλότερο μορφωτικό επίπεδο,
- α) η αύξηση των ενδιαφερόντων των ανθρώπων,
- α) η ευκολότερη και μεγαλύτερη ενημέρωση του κόσμου από τον τύπο και τα μέσα μαζικής ενημέρωσης,
- α) οι μεγαλύτερες οικονομικές αποδοχές και η ευμάρεια,
- α) ο τουρισμός και η αύξηση των ταξιδιών,
- α) η αλλαγή διάθεσης των μουσείων από κλειστά σε ανοιχτά για το κοινό και η περισσότερη εξωστρέφεια.

Παρατηρούμε όμως και μία σειρά από παράγοντες που επηρεάζουν και δρουν καταλυτικά πάνω στην επιθυμία και διάθεση του κοινού να επισκεφτεί ένα μουσειακό χώρο. Αυτοί μπορεί να είναι

- α) πολιτιστικοί και εθνικοί παράγοντες (Cultural and Ethnic Factors),
- α) η κοινωνική τάξη (social class),
- α) η ηλικία (life cycle),
- α) ο τρόπος ζωής (lifestyle),
- α) ο κοινωνικός περίγυρος (reference groups),
- α) η κοινωνικοποίηση (socialization).

Μπορούμε να διακρίνουμε ποικίλες ομάδες κοινού που επισκέπτονται τα μουσεία -τουρίστες, επιστήμονες (αρχαιολόγοι, ιστορικοί, γλύπτες, κ.ά.), φοιτητές, σχολεία, ζευγάρια, οικογένειες με παιδιά, φίλοι, ηλικιωμένοι- τις οποίες μπορούμε να τις κατηγοριοποιήσουμε ως εξής:

- α) Γεωγραφική κατηγοριοποίηση (Geographical Segmentation).

Σε αυτήν την κατηγορία διακρίνουμε τους:

- τοπικούς επισκέπτες (local visitors),
- επισκέπτες που έρχονται από άλλες κοντινές αποστάσεις (short-distance visitors),
- επισκέπτες που έρχονται από μακρινές αποστάσεις (long-distance visitors),
- επισκέπτες που έρχονται από άλλες χώρες (overseas visitors).

¹⁰² Βλ. και Hooper-Greenhill (Ed.). (1996). *Museums and their visitors*. London: Routledge

α Δημογραφική κατηγοριοποίηση (Demographic Segmentation)

Σε αυτήν την κατηγορία διακρίνουμε τα εξής χαρακτηριστικά:

- Ηλικία (age),
- φύλο (sex),
- εισόδημα (income),
- εθνικότητα και κουλτούρα (ethnicity and culture).

αΨ Ψυχογραφική κατηγοριοποίηση (Psychographic Segmentation)

Σε αυτήν την κατηγορία παρατηρούμε ότι επισκέπτες με κοινά χαρακτηριστικά μπορεί να παρουσιάζουν διαφορετικό προφίλ:

- Κοινωνική τάξη (social class),
- τρόπος ζωής (life style),
- προσωπικότητα (personality).

Αυτή η μεταβαλλόμενη μουσειακή πραγματικότητα που έχει οδηγήσει σε ριζικές αναθεωρήσεις των πρακτικών των μουσείων διαφαίνεται μέσα από τις έρευνες κοινού που πραγματοποιούνται κατά καιρούς από διάφορους φορείς. Το άνοιγμα των μουσείων και η διάχυση της πολιτιστικής κληρονομιάς διατέλεσε μείζονα ρόλο στη χάραξη νέου ιδεολογικού και πολιτικού ρόλου. Όπως ισχυρίζονται οι Καυταντζόγλου, Τουνταςάκη και Φρυδάκης "η σχέση των μουσείων με το κοινωνικό σώμα παραμένει αδιερεύνητη στην Ελλάδα. Η έρευνά μας αποτελεί ένα πρώτο βήμα προς αυτή την κατεύθυνση. Αποσκοπεί στη διαμόρφωση ενός σώματος ποσοτικών δεδομένων, αλλά και στην ποιοτική ανάλυση και την ερμηνεία αυτών με τη χρήση ανθρωπολογικών εργαλείων" (2005, σ. 71). Η έρευνά τους μας δίνει σοβαρά στοιχεία για τις κατηγορίες κοινού, για το πόσες φορές το κοινό επισκέπτεται μουσεία, για το λόγο επίσκεψης ενός μουσείου, για το αν οι επισκέπτες έμειναν ευχαριστημένοι από τον τρόπο οργάνωσης των εκθεσιακών χώρων και άλλα εξίσου σημαντικά στοιχεία. Στο εξωτερικό αντίστοιχα τον Μάρτιο του 2004 διεξήχθη στο Λονδίνο έρευνα από τον MLA¹⁰³ (Museum Libraries and Archives), ο οποίος είναι ο δημόσιος φορέας αρμόδιος για τα μουσεία, βιβλιοθήκες και αρχεία. Η έρευνα αυτή κατέληξε στα εξής συμπεράσματα:

α όσο υψηλότερη είναι η κοινωνική τάξη του ατόμου, το εισόδημα και το μορφωτικό επίπεδο, τόσο πιο πιθανό είναι να επισκεφτεί ένα μουσειακό χώρο. Εξαιρεση στην τάση αυτή ισχύει μόνο για τα πάρκα, τους ζωολογικούς και βοτανικούς κήπους.

α Οι άνθρωποι που ανήκουν στα κατώτερα κοινωνικά στρώματα συνηθίζουν να υποστηρίζουν ότι δεν επισκέπτονται αυτούς στους χώρους διότι τους βρίσκουν βαρετούς και χωρίς ενδιαφέρον. Αντίθετα οι μη-επισκέπτες που ανήκουν σε υψηλότερες κοινωνικές τάξεις υποστηρίζουν ότι δεν έχουν ελεύθερο χρόνο για να επισκεφτούν ένα μουσείο.

α Τα άτομα μεγάλης ηλικίας, υψηλής κοινωνικής τάξης και χωρίς παιδιά είναι οι συνηθέστεροι επισκέπτες μουσειακών χώρων.

¹⁰³ Ο MLA είναι εξωκυβερνητικό δημόσιο σώμα που χρηματοδοτείται από το Υπουργείο Πολιτισμού, Μέσων Ενημέρωσης και Αθλητισμού.

- α Σχεδόν όλοι που έχουν επισκεφτεί το τελευταίο δωδεκάμηνο ένα μουσειακό χώρο, είναι εξαιρετικά απίθανο να επισκεφτούν τον ίδιο ή άλλον μουσειακό χώρο κατά τη διάρκεια του επόμενου δωδεκαμήνου.
- α Ο κύριος λόγος επίσκεψης ενός μουσειακού χώρου είναι το προσωπικό ενδιαφέρον του καθενός.
- α Η πλειοψηφία των ανθρώπων πιστεύει ότι είναι σημαντικό η κάθε συνοικία να έχει το δικό της μουσείο.

Συνοψίζοντας παρατηρούμε ότι τα τρία είδη οργανισμών έχουν κοινά στοιχεία. Και οι τρεις οργανισμοί:

- α δημιουργήθηκαν από την ανάγκη των οργανωμένων κοινωνιών που επιθυμούσαν να συστηματοποιήσουν τα έγγραφα και τις πληροφορίες τους,
 - α στοχεύουν στην αποταμίευση της πανανθρώπινης γνώσης, των υλικών και άυλων επιτευγμάτων της κληρονομιάς μας,
 - α υποστηρίζουν την άμεση ή έμμεση πρόσβαση στις συλλογές τους,
 - α προσπαθούν να εξυπηρετήσουν τις διαφορετικές ανάγκες των χρηστών, των επισκεπτών και γενικά του κοινού τους όσο το δυνατόν καλύτερα,
 - α αναπτύσσουν πρότυπα και οδηγούς για τη βέλτιστη οργάνωσή τους,
 - α προωθούν την ένταξη της τεχνολογίας στις λειτουργίες τους για τη μέγιστη απόδοση των ενεργειών τους,
 - α διαβλέπουν τις αλλαγές που επιφέρει ο εκσυγχρονισμός,
 - α φροντίζουν για την αναγνώριση του ρόλου των επαγγελματιών των βιβλιοθηκών, των αρχείων και των μουσείων μέσα στην κοινωνία.
- Υπάρχουν και διαφορές, οι οποίες θα γίνουν πιο εμφανείς στα επόμενα κεφάλαια μέσα από την ανάλυση των υπηρεσιών που παρέχουν οι οργανισμοί αυτοί, καθώς οι υπηρεσίες επηρεάζονται και διαμορφώνονται από τους διαφορετικούς σκοπούς και στόχους, τη διαφορετική οργάνωση και λειτουργία, το διαφορετικό κοινό και πολλά άλλα. Συνεπώς οι τρεις οργανισμοί:
- α διαχωρίζονται ως προς το είδος του υλικού που συγκεντρώνουν και μεταξύ τους και οι ίδιοι στην εσωτερική δομή τους,
 - α συλλέγουν, διατηρούν, επεξεργάζονται και οργανώνουν κατά κύριο λόγο διαφορετικό υλικό (για παράδειγμα, οι βιβλιοθήκες βιβλία, τα αρχεία έγγραφα, τα μουσεία έργα τέχνης),
 - α εξυπηρετούν διαφορετικό κοινό (για παράδειγμα, οι βιβλιοθήκες ερευνητές, τα αρχεία γενεαλόγους, τα μουσεία ιστορικούς τέχνης),
 - α θέτουν διαφορετικούς στόχους και σκοπούς λόγω των διαφορετικών αναγκών και απαιτήσεων του κοινού τους,
 - α διεκπεραιώνουν διαφορετικές εσωτερικές λειτουργίες (τεκμηρίωση, φωτογράφιση αντικειμένων, επανατοποθέτηση),
 - α εξελίσσονται με διαφορετικές ταχύτητες.

Κεφάλαιο 5. Κοινές παραδοσιακές¹⁰⁴ και ψηφιακές υπηρεσίες στους οργανισμούς πολιτιστικής κληρονομιάς

Στο κεφάλαιο αυτό θα εξετάσουμε και θα αναλύσουμε τις παραδοσιακές υπηρεσίες που προσφέρουν στους χρήστες, αναγνώστες και επισκέπτες οι βιβλιοθήκες, τα αρχεία και τα μουσεία, θέτοντάς τες σε αντιπαράθεση με τις αντίστοιχες ψηφιακές. Οι υπηρεσίες αυτές ονομάζονται παραδοσιακές καθώς προέρχονται από την ιστορική διαμόρφωση της φυσιογνωμίας των οργανισμών αυτών. Βασίζονται κατά κόρον στον ανθρώπινο παράγοντα, ανεπηρέαστες επί το πλείστον από τη σύγχρονη εποχή, σε αντιπαράθεση με τις ψηφιακές υπηρεσίες που είναι κατά τεκμήριο άυλες, βασισμένες στη δυναμική των bytes και του Διαδικτύου.

Οι υπηρεσίες που αναφέρονται στο κεφάλαιο αυτό παρατηρούμε ότι είναι κατά βάση κοινές και στις βιβλιοθήκες και στα αρχεία και στα μουσεία. Σε επόμενο κεφάλαιο θα επιχειρηθεί η αναφορά κάποιων υπηρεσιών που διαφέρουν από οργανισμό σε οργανισμό για να δοθεί το στίγμα και να αναδειχθεί η ιδιαιτερότητα του καθενός από τους τρεις οργανισμούς.

Σήμερα οι βιβλιοθήκες, τα αρχεία και τα μουσεία δεν έχουν ως μοναδικό σκοπό τη διατήρηση και διάδοση των γραπτών αριστουργημάτων του ανθρώπου και την έκθεση των θησαυρών της ανθρωπότητας, αλλά κυρίως την εξυπηρέτηση των επιστημόνων και των ερευνητών έως και τη μόρφωση και τη ψυχαγωγία του κοινού. Σύμφωνα με τη Νάκου "αντί να ενδιαφέρονται κυρίως ή αποκλειστικά για τη διερεύνηση, συντήρηση, μελέτη και ανάδειξη των συλλογών τους, τα μουσεία άρχισαν να ενδιαφέρονται εξίσου για το κοινό τους" (2001, σ. 135). Και η Hooper-Greenhill συνεχίζει διαπιστώνοντας ότι "τώρα θέτουμε το ερώτημα γιατί, για ποιο σκοπό συντηρούμε αυτά τα αντικείμενα, για ποιο σκοπό υπάρχουν και πώς η διατήρησή τους για το μέλλον μπορεί να συνδεθεί με τη χρήση τους στο παρόν;" (1987, pp. 39-40). Ο ρόλος μίας σύγχρονης βιβλιοθήκης¹⁰⁵ δεν εξαντλείται με το να διαθέτει ράφια γεμάτα με βιβλία, τα αρχεία να διαθέτουν όσο το δυνατόν περισσότερους απροσπέλαστους φακέλους και τα μουσεία άπειρα τεχνήματα κλειδωμένα στις αποθήκες τους, αλλά με το να προσελκύουν το ενδιαφέρον των αναγνωστών και επισκεπτών τους. Οι οργανισμοί στους οποίους αναφερόμαστε οφείλουν να συμμετέχουν στην εξέλιξη και στην πρόοδο, η οποία συντελείται στην εποχή μας και πρέπει να αποτελούν ζωντανά κύτταρα της κοινωνίας στην οποίαν ανήκουν. "Σύμφωνα με τις μεταμοντέρνες μουσειολογικές αντιλήψεις που θέλουν τα μουσεία να επικεντρώνουν το ενδιαφέρον τους κυρίως στην εξυπηρέτηση του κοινού τους [...] αρχίζουν και ανοίγουν για το κοινό [...]" (Νάκου, 2001, σ. 137). Μέσα στο πολύπλοκο έργο τους οι

¹⁰⁴ Για την καταγραφή των υπηρεσιών συγκεντρώθηκαν τα εξής βιβλία: Introduction to library public services, People come first: user-centered academic library service, Museum provision and professionalism, Η διαχείριση των αρχείων, Κατευθυντήριες οδηγίες για Βιβλιοθήκες, Αρχεία και Μουσεία, καθώς και οι ιστοσελίδες: <http://www.pulmanweb.org/DGMS/section1/AdultLifePrint.html>, <http://www.pulmanweb.org/DGMS/section1/BusinessEconomyPrint.html>, <http://www.pulmanweb.org/DGMS/section1/ChildrenSchoolPrint.html> (τελευταία επίσκεψη 20/12/05).

¹⁰⁵ Για περισσότερες πληροφορίες ως προς το άνοιγμα των βιβλιοθηκών βλ., Στάικος, Κωνσταντίνος. (2002). *Η ιστορία της βιβλιοθήκης στον Δυτικό πολιτισμό*. Αθήνα: Κότινος.
και Eco, Umberto. (1992). *Πολιτιστικά κοινάσματα*. Θεσσαλονίκη: Παρατηρητής.

οργανισμοί αυτοί έχουν να προσφέρουν σημαντικές υπηρεσίες, οι οποίες θα λέγαμε ότι είναι αυτές που συνοπτικά και συγκεντρωτικά αναφέρει ο Μπώκος (αναφερόμενος κυρίως στις βιβλιοθήκες και στις υπηρεσίες πληροφόρησης): πρώτον, “υπηρεσίες που ασχολούνται, κυρίως με τη διαφύλαξη και παροχή στο κοινό για χρήση πρωτογενών δημοσιευμάτων ή άλλων τεκμηρίων (...)”. Δεύτερον, “υπηρεσίες, των οποίων κύριο έργο είναι η ανάλυση, περιγραφή και προετοιμασία του περιεχομένου των δημοσιευμάτων και των άλλων τεκμηρίων (με την παραγωγή ευρετηρίων, περιλήψεων, μεταφράσεων κλπ.), και η διάθεση αυτού του περιεχομένου, με διάφορους τρόπους, στους ενδιαφερόμενους χρήστες (κέντρα τεκμηρίωσης)”, και τρίτον, “υπηρεσίες, κύριο έργο των οποίων είναι, με τη χρήση και αξιοποίηση του πληροφοριακού υλικού, η παροχή άμεσων απαντήσεων στα ερωτήματα του ενδιαφερόμενου χρήστη” (Μπώκος, 2001, σσ. 160-161).

Οι βιβλιοθήκες, τα αρχεία και τα μουσεία, συναντώντας τις ανάγκες της κοινωνίας, παρέχουν μια σειρά από υπηρεσίες, μερικές από τις οποίες είναι προτιμότερο να προσφέρονται μέσα στον ίδιο το χώρο τους, επί τόπου (για παράδειγμα η πρόσωπο με πρόσωπο επικοινωνία και εξυπηρέτηση, η χρήση μηχανημάτων κ.ά.). Ωστόσο σε άλλες περιπτώσεις είναι χρήσιμο και θεμιτό να παρέχονται υπηρεσίες και έξω από τα όρια και τους τοίχους των κτηρίων τους. Παραδείγματα έχουμε πολλά και σε πολλές και διαφορετικές κοινωνίες, αλλά οι αρχές και οι κανόνες για το σχέδιο ανάπτυξης τους δεν πρέπει να βασίζεται σε συσχετισμό ή και από την άποψη του κτιρίου τους αλλά από την άποψη των υπηρεσιών που πρόκειται να παρέχουν.

Κάθε βιβλιοθήκη¹⁰⁶, αρχείο και μουσείο, θα πρέπει να παρέχει υπηρεσίες βασιζόμενες στην κοινότητα που έχει να εξυπηρετήσει. Ορισμένες αρχές βέλτιστης πρακτικής¹⁰⁷ υποδεικνύουν ότι κατά το σχεδιασμό των υπηρεσιών πρέπει να τεθούν οι προτεραιότητες και να χαραχτεί η στρατηγική μιας μακρόχρονης πολιτικής που αφορούν τις υπηρεσίες. Κατά την γνώμη μας, οι υπηρεσίες δεν θα πρέπει να υπόκεινται σε καμία ιδεολογική, πολιτική ή θρησκευτική πίεση. Αντίθετα θα πρέπει να είναι σε θέση να αναπροσαρμόζονται ανάλογα με τις αλλαγές και την ανάπτυξη της κοινωνίας, όπως για παράδειγμα, δημογραφικές αλλαγές, πολιτιστική ανομοιογένεια, επαγγελματικά μοντέλα κλπ.

¹⁰⁶ Η βιβλιοθήκη δεν είναι μόνο ένας αποθηκευτικός χώρος, όπως άλλωστε αποδείξαμε ως τώρα, αλλά όπως μας αναφέρει η ΜΟΠΑΒ μπορεί να θεωρηθεί “ως φυσικό σύστημα: οι περισσότερες βιβλιοθήκες και οι υπηρεσίες πληροφόρησης υπάρχουν (λειτουργούν) ως φυσικά συστήματα, γεγονός που σημαίνει ότι αποτελούνται από φυσικούς χώρους που είναι δυνατό κανείς να επισκεφθεί, να αναζητήσει πληροφορίες, να μελετήσει κλπ. [...]”, “ως μοντέλο συλλογής υλικού: [...] Οι περισσότεροι βιβλιοθηκονόμοι θα θεωρούσαν ότι ο χαρακτηρισμός αυτός είναι πολύ περιοριστικός, ως συνολική έκφραση του τι ακριβώς πραγματοποιεί μία βιβλιοθήκη. Είναι επίσης γεγονός ότι για πολλούς χρήστες, ιδιαίτερα για εκείνους των Ακαδημαϊκών Ιδρυμάτων, δίνουν μεγάλη σημασία, περισσότερο από οτιδήποτε άλλο, στο μέγεθος της βιβλιοθήκης, το πεδίο δράσης της και τη συχνότητα κυκλοφορίας του υλικού της. Επιπλέον ο όρος «υλικό βιβλιοθήκης» πρέπει να επεκταθεί και στις ενσωματωμένες υπηρεσίες πληροφόρησης, οι οποίες είναι διαθέσιμες σε ηλεκτρονική μορφή, είτε σε CD-Rom είτε on-line.” Και “ως πύλη πληροφόρησης: [...] ως δηλαδή ένα μέσο με τη βοήθεια του οποίου ο χρήστης έρχεται σε επαφή με τη πληροφορία που επιθυμεί, και η οποία όμως βρίσκεται αλλού. Το γεγονός αυτό δεν υπονοεί αναγκαστικά τη χρήση της τεχνολογίας με σκοπό την εξασφάλιση πρόσβασης σε απομακρυσμένες βάσεις δεδομένων, αλλά και τη χρήση της υπηρεσίας δανεισμού, τη χρήση της υπηρεσίας ικανοποίησης αιτημάτων πληροφόρησης και την παροχή βοήθειας από τους βιβλιοθηκονόμους για την ανάκτηση πολύπλοκων και απαραίτητων για τους χρήστες πληροφοριών [...]” (ΜΟΠΑΒ, 2001, σ. 14).

¹⁰⁷ Βλ., IFLA. (2001). *The public library services: IFLA/UNESCO guidelines for development*. Munchen: Saur.

Επί του προκειμένου, το σύνολο των δραστηριοτήτων και των υπηρεσιών που είναι απαραίτητο για να γίνει δυνατή η χρήση μιας βιβλιοθήκης, ενός αρχείου και ενός μουσείου από τους χρήστες τους πρόκειται να αναλυθεί αμέσως παρακάτω. Οι υπηρεσίες και οι δραστηριότητες αυτές αποτελούν τον πυρήνα των λειτουργιών των οργανισμών αυτών και έχουν άμεση και έμμεση σχέση με τους ειδικά εκπαιδευμένους υπαλλήλους τους -δηλαδή τους βιβλιοθηκονόμους, τους αρχειονόμους και τους μουσειολόγους- ως υπεύθυνους για την άμεση ή έμμεση εξυπηρέτηση και ικανοποίησης των αναγκών των χρηστών, για παροχή βοήθειας, για τη δυνατότητα διάθεσης του υλικού, για την επίβλεψη της χρήσης του υλικού, για την εξασφάλιση της τήρησης των κανονισμών, για τη γνωστοποίηση του έργου τους και πολλά άλλα. Κατά συνέπεια έχουμε τις εξής παρεχόμενες υπηρεσίες¹⁰⁸:

5.1. Υπηρεσία εξυπηρέτησης, πληροφόρησης και κατεύθυνσης χρηστών, στην παραδοσιακή διάσταση

Η παροχή της υπηρεσίας εξυπηρέτησης (reference service) είναι μία πολύπλευρη εργασία η οποία προσφέρει τη μεγαλύτερη ικανοποίηση σε αυτόν που την πραγματοποιεί και την εκτελεί, καθώς αισθάνεται ιδιαίτερη ευχαρίστηση που προσέφερε βοήθεια προς όσους χρησιμοποιούν τον οργανισμό, αλλά και από την πλευρά τους οι χρήστες όχι μόνο ικανοποιούν άμεσα τις προθέσεις τους αλλά και ενισχύουν με ευνοϊκά σχόλια το παραγόμενο από τον οργανισμό έργο. Η υπηρεσία αυτή που παρέχουν κυρίως οι βιβλιοθήκες δίνει τη δυνατότητα σε οποιονδήποτε χρήστη να χρησιμοποιήσει τις εγκαταστάσεις, το υλικό και το προσωπικό για να ικανοποιήσει άμεσες και ευρύτερες ανάγκες. Ανάγκες όπως, επίλυση αποριών, γνωστοποίηση της λειτουργίας των οργανισμών αυτών και του κανονισμού που τους διέπει, ανεύρεση και εντοπισμό βιβλίων, εγγράφων ή αντικειμένων, παροχή βοήθειας για προσανατολισμό μέσα στο χώρο τους και άλλα.

Η επίσκεψη των ερευνητών κυρίως για παροχή συμβουλών και πληροφοριών είναι σύνηθες φαινόμενο διότι εκτός από πληροφορίες πρόσβασης, συχνά παρατηρείται η ανάγκη για υπόδειξη ειδικών που μπορούν να αναλάβουν να βοηθήσουν στην έρευνα ή ακόμα και να παρέχουν συμβουλές για τη σωστή παραπομπή στις βιβλιογραφικές πηγές.

Οργανισμοί οι οποίοι προσφέρουν υψηλό επίπεδο υπηρεσιών διαθέτουν ένα γκισέ πληροφοριών ("reception desk", "inquiry desk", "reference desk") από το οποίο ο επισκέπτης μπορεί να έχει μία πρώτη επαφή και επικοινωνία με τον οργανισμό. Χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι το ίδρυμα Ευγενίδου που διαθέτει ένα άριστα οργανωμένο γραφείο πληροφοριών που εκτός από τις απαντήσεις στις ερωτήσεις για τον οργανισμό, το

¹⁰⁸ "Οι υπηρεσίες της δημόσιας βιβλιοθήκης παρέχονται βασιζόμενες στην ισότητα της πρόσβασης σε όλους, ασχέτως ηλικία, φύλο, φυλή, θρησκεία, εθνικότητα, γλώσσα ή κοινωνική θέση. [...] Οι υπηρεσίες πρέπει να είναι προσβάσιμες σε όλα τα μέλη της κοινότητας. Αυτό απαιτεί τη σωστά μελετημένη θέση της βιβλιοθήκης στον γεωγραφικό χώρο, εκπαιδευτικές και μαθησιακές παροχές, την ανάλογη διάθεση της τεχνολογίας και επαρκές ωράριο λειτουργίας κατάλληλο και βολικό ως προς τους χρήστες. Οι υπηρεσίες της βιβλιοθήκης πρέπει να προσαρμόζονται στις διαφορετικές ανάγκες της αγροτικής και αστικής περιοχής. " ("IFLA/UNESCO Public Library Manifesto," 1994).

ωράριο του, τη συλλογή του, τις υπηρεσίες του, τις εκδηλώσεις του, τους κανονισμούς του και άλλα παρουσιάζει με σαφήνεια και πληρότητα θέματα που αφορούν τη βιβλιοθήκη του¹⁰⁹. Οι υπηρεσίες αυτές μπορούν να πραγματοποιηθούν ενδεικτικά με τους εξής τρόπους:

α Ο βιβλιοθηκονόμος, ο αρχειονόμος, ο επιμελητής του μουσείου –που είναι αρμόδιος για την εκπλήρωση της αποστολής των οργανισμών αυτών αντίστοιχα– θα πρέπει να βοηθούν τους χρήστες, οι οποίοι δεν είναι σε θέση να εκφράσουν με τρόπο σαφή αυτό που θέλουν και ουσιαστικά οι ίδιοι θα πρέπει να εκμαιεύσουν τη σωστή ερώτηση από το χρήστη.

α Ο βιβλιοθηκονόμος, ο αρχειονόμος, ο υπεύθυνος του μουσείου, θα πρέπει να είναι σε θέση να δώσουν στο χρήστη, στον ερευνητή, το βιβλίο, το περιοδικό, το έγγραφο, το οπτικοακουστικό υλικό ή οτιδήποτε άλλο εκείνος χρειάζεται, εφόσον βέβαια ο χρήστης έχει το δικαίωμα πρόσβασης σε αυτό.

α Ο βιβλιοθηκονόμος, ο αρχειονόμος, ο υπεύθυνος του μουσείου πρέπει να μπορούν να απαντήσουν ταχέως και ικανοποιητικά, μέσω των πληροφοριακών βιβλίων και μέσω της κατάλληλης εκπαίδευσης τους, σε πάσης φύσεως ερωτήσεις, όσο περίπλοκες και αν είναι, για παράδειγμα ονόματα, διευθύνσεις, πληροφορίες για οργανισμούς.

α Να υπάρχει δυνατότητα αντιμετώπισης των αναγκών και μέσω τηλεφώνου, ή να είναι εφικτή κάποια τηλεφωνική επικοινωνία, ή ακόμα και απάντηση σε ερωτήσεις δι' αλληλογραφίας. Αλληλογραφία που μπορεί να είναι τυποποιημένα γράμματα ώστε να μην αναλώνεται πολύτιμος χρόνος από το προσωπικό, αν και η προσωπική επαφή εδραιώνει καλύτερες και μακροπρόθεσμες σχέσεις. Η διαρκής και άμεση επικοινωνία των ανθρώπων αναπτύσσει συναισθήματα εμπιστοσύνης και καλύτερες "πελατιακές" σχέσεις, πράγμα που επιτυγχάνεται μόνο μέσω της πρόσωπο με πρόσωπο επαφής και όχι μέσω του απρόσωπου Διαδικτύου. Η επίτευξη της ευστάθειας, της σταθερότητας και της εδραίωσης των ανθρωπίνων σχέσεων είναι σημαντική στους εν λόγω οργανισμούς διότι με τον τρόπο αυτόν μπορούν να αφουγραστούν τις ανάγκες των χρηστών τους.

5.1.1. Υπηρεσία εξυπηρέτησης, στη ψηφιακή διάσταση

Η επιτόπια εξυπηρέτηση και επικοινωνία του χρήστη από τη βιβλιοθήκη, το αρχείο, το μουσείο, όπως επίσης και η τηλεφωνική επικοινωνία αντικαταστάθηκε από το *εικονικό γραφείο πληροφοριών*¹¹⁰ (virtual reference desk). Το πρωτότυπο αυτό γραφείο υποστηρίζει μέσω του Διαδικτύου τις απαντήσεις στις πιθανές ερωτήσεις των χρηστών προσφέροντας καθοδήγηση¹¹¹. Το σύστημα οργανώνεται για να διαχειριστεί τις *συχνές ερωτήσεις* (FAQ: Frequently Asked Question) των χρηστών και δίνει χρήσιμες πληροφορίες σαν να ήταν το πιο εξειδικευμένο

¹⁰⁹ <http://www.eugenfound.edu.gr/>

¹¹⁰ α Παράδειγμα: Στη βιβλιοθήκη του Κογκρέσου έχουμε την υπηρεσία ask-a-librarian, με πρόσβαση σε παγκόσμιο δίκτυο (<http://www.loc.gov/rr/digiref/>). Το Βρετανικό Μουσείο έχει την υπηρεσία συχνών ερωτήσεων στην ιστοσελίδα του (<http://www.thebritishmuseum.ac.uk/aboutus/faqus/faqus1-4.html>) όπως επίσης και τα Εθνικά Αρχεία της Αμερικής (NARA: <http://www.archives.gov.faqs>).

¹¹¹ Για περισσότερες πληροφορίες για τον τρόπο λειτουργίας των κέντρων επαφών όπως π.χ. το Answer Direct, βλ. και Σεμερτζάκη, 2004, σσ. 106-107.

προσωπικό, διαθέσιμο κάθε στιγμή. Επίσης και οι υπηρεσίες *Ask a Librarian* (Ρώτησε ένα βιβλιοθηκονόμο) και *Talk-to-a-librarian* (Μίλησε σε ένα βιβλιοθηκονόμο)¹¹² - όπως ονομάζονται- έχουν ως αποστολή τους να παρέχουν απαντήσεις στα ερωτήματα των χρηστών μέσα από το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ή ακόμα μέσα από τις τεχνικές συν-φυλλομέτρησης όπου σε πραγματικό χρόνο γίνονται οι ερωτήσεις και δίνονται από τους βιβλιοθηκονόμους οι απαντήσεις. Χαρακτηριστικό παράδειγμα καλής πρακτικής στον τομέα αυτό είναι το *QuestionPoint service* της βιβλιοθήκης του Κογκρέσου, όπως και οι γραμμές συνομιλίας (chat lines) της Gateshead Library's ASAP services. Οι χρήστες, επί παραδείγματι, έχουν τη δυνατότητα μέσω του διαδικτύου να επιλέξουν από την ιστοσελίδα ενός οργανισμού το σύδεσμο FAQ και μέσα σε αυτόν να βρουν τις ήδη υπάρχουσες και ιεραρχικά δομημένες ερωτήσεις που αναζητούν μαζί με τις αντίστοιχες απαντήσεις τους. Οι ερωταπαντήσεις αυτές, όπως προαναφέρθηκε, δημιουργούνται και υποστηρίζονται από το εξειδικευμένο ανθρώπινο δυναμικό του έκαστου οργανισμού και διατίθενται ηλεκτρονικά.

5.2. Υπηρεσία υποστήριξης και διευκόλυνσης της έρευνας και συγκέντρωσης υλικού πάνω σε ένα συγκεκριμένο θέμα, στην παραδοσιακή διάσταση

Η υπηρεσία αυτή έρχεται να καλύψει ανάγκες των μαθητών, των καθηγητών, των ερευνητών που λόγω των μαθησιακών, επαγγελματικών ή ερευνητικών τους αναγκών πρέπει να συγκεντρώσουν και να μελετήσουν την υπάρχουσα βιβλιογραφία πάνω σε ένα θεματικό τομέα αποπερατώνοντας μία προκαταρκτική μελέτη. Θα πρέπει εκ των προτέρων να έχουν τεθεί από τους οργανισμούς τα όρια σχετικά με τον βαθμό έρευνας. Ο ρόλος κάθε οργανισμού είναι να καθοδηγεί το χρήστη στην έρευνα όχι να τον υποκαθιστά, ούτε να διατελεί εκτεταμένη έρευνα για λογαριασμό του χρήστη. Ο μαθητής που έχει αναλάβει μια διπλωματική εργασία, ο καθηγητής που θέλει να παρουσιάσει το μάθημα του πιο ολοκληρωμένο και ο ερευνητής που αναζητά στοιχεία για την έρευνα του, όλοι αυτοί ανατρέχουν σε αυτήν την υπηρεσία για να τους διευκολύνει στο έργο τους. Μην έχοντας οι χρήστες την κατάλληλη πείρα, τα απαραίτητα εφόδια ακόμα και τα εργαλεία έρευνας υπάρχει κίνδυνος αποπροσανατολισμού, χάσιμο πολύτιμου χρόνου και απώλειας της βασικής πληροφορίας. Σε αυτό το σημείο σκόπιμο είναι να επισημανθεί ότι αν και τα αρχεία είναι κλειστοί οργανισμοί αφήνουν κάποια περιθώρια προσπάθειας στα πρωτότυπα τεκμήρια, όταν βέβαια πρόκειται για τη διευκόλυνση μιας σημαντικής έρευνας. Το ίδιο συμβαίνει και στα μουσεία τα οποία εμφανίζονται διαλακτικά όταν υπάρχει ανάγκη για πρόσβαση σε μουσειακά αντικείμενα. Το βάθος πρόσβασης και τα μέσα μπορεί να είναι ακανθώδη στους δυο αυτούς οργανισμούς, ωστόσο μαρτυρούν ότι οι

¹¹² Οι όροι "Ask a Librarian", "Talk-to-a-librarian" βρίσκονται και στην ιστοσελίδα <http://www.pulmanweb/DMS/section1/BusinessEconomyPrint.htm>

ανάγκες των χρηστών δεν τους αφήνουν αδιάφορους. Ενδεικτικά, οι οργανισμοί αυτοί βοηθούν με τους εξής τρόπους:

☞ Οι βιβλιοθήκες, τα αρχεία και τα μουσεία πρέπει να πραγματοποιούν αναλυτική τεκμηρίωση και αποδελτίωση του περιεχομένου των βιβλίων, των περιοδικών ή των αντικειμένων για να μη χάνεται η ουσία και η καθεαυτή πληροφορία.

☞ Θα πρέπει από πριν ή όταν ζητηθεί, ο βιβλιοθηκονόμος, ο αρχειονόμος, ο υπεύθυνος του μουσείου να συγκεντρώνει βιβλιογραφία ή υλικό σε ένα συγκεκριμένο θέμα, ή και να διευκολύνει την έρευνα με το να παρέχει πρόσβαση σε αντικείμενα.

☞ Οι βιβλιοθήκες, τα αρχεία και τα μουσεία μπορούν να υποστηρίξουν και να διαθέτουν χρόνο ώστε να βοηθούν τους χρήστες, κατόπιν συνεργασίας ή συνέντευξης, για την έρευνα τους.

☞ Οι βιβλιοθήκες, τα αρχεία και τα μουσεία να υποδεικνύουν και άλλους φορείς που μπορούν να βοηθήσουν στην έρευνα των χρηστών.

☞ Οι βιβλιοθήκες, τα αρχεία και τα μουσεία να διαθέτουν, κατόπιν ειδικής άδειας αν χρειάζεται, τις συλλογές και τα αντικείμενα των αποθηκών τους διευκολύνοντας το ερευνητικό έργο.

5.2.1. Συγκέντρωση ψηφιακών πηγών

Ότι εφαρμόζει ένας παραδοσιακός οργανισμός με τη συγκέντρωση βιβλιογραφίας πάνω σε μια θεματική ενότητα, ομοiotρόπως και οι οργανισμοί στη ψηφιακή τους διάσταση συγκεντρώνουν θεματικά ιστοσελίδες ή τεκμήρια από ψηφιακές βάσεις δεδομένων¹¹³. Αυτή η ψηφιακή υπηρεσία μπορεί να παρέχεται μέσω του Διαδικτύου, όμως για να δημιουργηθεί και να συσταθεί χρειάζεται και τη συμμετοχή του ανθρώπου, που με τις εξειδικευμένες ικανότητές του θα περισυλλέξει όλο το πολύτιμο υλικό που απαιτείται και θα το οργανώσει κατά τέτοιο τρόπο ώστε να απορροφηθεί αμέσως από τους χρήστες. Πολλοί οργανισμοί αφοσιώνονται στην αίτηση των χρηστών τους να βρίσκουν πριν από αυτούς για αυτούς υλικό σε οποιαδήποτε μορφή. Με τον τρόπο αυτόν οι ιστοσελίδες εξετάζονται, φιλτράρονται και συγκεντρώνονται για κάθε χρήστη που επιθυμεί να είναι ενημερωμένος για τον κλάδο του, τις ενώσεις που υπάρχουν, το πνευματικό υλικό, τα συνέδρια που γίνονται και άλλα. Αν και το υλικό είναι ατελείωτο και αδύνατο να διαβαστεί όλο, ωστόσο ο χρήστης θέλει να βλέπει τη δυναμική του χώρου του και να έχει τη δυνατότητα επιλογής του τι θα διαβάσει και τι όχι.

¹¹³ Βλ., στην Ισπανία η FGSR Municipal Library, συγκεντρώνει βιβλιογραφία σε συγκεκριμένες θεματικές ενότητες και σε διάφορες μορφές, όπως οπτικοακουστικές, έντυπες, ηλεκτρονικές, ψηφιακές (<http://www.fundaciongs.org/bsalmatina.htm>). Στην Ελλάδα τα Γενικά Αρχεία του Κράτους περιέχουν χρήσιμες συνδέσεις για τον κλάδο (http://gak.att.sch.gr/gr/home/useful_links.htm).

5.3. Υπηρεσία κοινοποίησης του έργου των οργανισμών, στην παραδοσιακή διάσταση

Προορισμός της βιβλιοθήκης, των αρχείων και των μουσείων είναι και η “δημοσιότητά” τους. Το κοινό των οργανισμών αυτών θέλει να μαθαίνει για τις δραστηριότητες, τα νέα εγχειρήματα, το νέο υλικό, τις κινήσεις τους. Για να μπορέσουν οι βιβλιοθήκες, τα αρχεία και τα μουσεία να διατηρήσουν το κοινό τους αλλά και να το διευρύνουν, καλύπτοντας συγχρόνως και αυτήν την ανάγκη των χρηστών τους για ενημέρωση των ενεργειών τους, πρέπει να κοινοποιούν και να γνωστοποιούν τη δράση τους. Το ευρύ κοινό για να συνηθίσει να χρησιμοποιεί τα βιβλία ή να επισκέπτεται τους χώρους τους πρέπει οι ίδιοι οι παραπάνω οργανισμοί να φροντίζουν να πληροφορούν τακτικά τους πολίτες για τις υπηρεσίες και για τη βοήθεια που μπορούν να προσφέρουν. Οι χρήστες επιθυμούν να λαμβάνουν κάποια στοιχειώδη και βασική πληροφόρηση για τους οργανισμούς αυτούς πριν να τους προσεγγίσουν. Αυτό μπορεί να πραγματοποιηθεί με τους εξής ενδεικτικούς τρόπους:

- α Με τα δημοσιεύματα των βιβλιοθηκών, των αρχείων και των μουσείων, τους οδηγούς ή τα φυλλάδια που περιέχουν πληροφορίες για τις υπηρεσίες, τις δραστηριότητες που μπορούν να προσφέρουν, ακόμα και ποιο υλικό ή τι συλλογές διαθέτουν.

- α Με τη δημιουργία φυλλαδίων με προτεινόμενα επιλεγμένα βιβλία για την προώθηση του υλικού της βιβλιοθήκης αλλά και τη διάχυση της σημασίας της ανάγνωσης στην κοινότητα της αλλά και έξω από αυτήν.

- α Ενημερωτικό έντυπο με το σπουδαιότερο υλικό ή τη σπουδαιότερη συλλογή που κατέχουν οι οργανισμοί αυτοί ή το επίκεντρο των συλλεκτικών ενδιαφερόντων τους.

- α Παροχή ειδικών εκδόσεων που αφορούν την ιστορία της βιβλιοθήκης, του αρχείου και του μουσείου, το έργο τους, το βαθμό χρήσης τους, ακόμα και στατιστικά στοιχεία για την απόδειξη ικανοποίησης των αναγκών των χρηστών τους.

- α Δημιουργία καλοσχεδιασμένων και καλοτυπωμένων πόστερ (posters), τα οποία να διαθέτουν καθαρά το λογότυπο της βιβλιοθήκης, του αρχείου ή του μουσείου κοινοποιώντας τα καινούργια εκθέματα ή το νέο υλικό που απέκτησαν, τα οποία είναι έτοιμα προς διάθεση ή έκθεση.

5.3.1. Δικτυακή παρουσίαση των βιβλιοθηκών, των αρχείων και των μουσείων

Το δικαίωμα στην πρόσβαση από οπουδήποτε, είναι ένας από τους βασικούς λόγους που ένας χρήστης αναζητά την εξ αποστάσεως δυνατότητα προσέγγισης των βιβλιοθηκών, των αρχείων και των μουσείων. Οι χρήστες επιθυμούν να “κουβαλάνε” τους εν λόγω οργανισμούς όπου και να βρίσκονται και με ένα πάτημα του κουμπιού να λαμβάνουν μεγάλα “bytes” με πληροφορίες. Οι ιστοσελίδες¹¹⁴ αυτές

¹¹⁴ Βλ., πολλές βιβλιοθήκες, αρχεία και μουσεία στη χώρα μας και το εξωτερικό διαθέτουν ιστοσελίδες. Στην Ελλάδα έχουμε το μουσείο Μπενάκη (<http://www.benaki.gr>). Στην Αγγλία, τα αρχεία του κράτους στο Λονδίνο (<http://www.pro.gov.uk/>). Ενώ στην Αμερική, τη Βιβλιοθήκη του Κογκρέσου (<http://www.loc.gov>).

μπορεί να περιέχουν: τον αυτοματοποιημένο κατάλογο, ψηφιακή ξενάγηση στο χώρο τους, βάσεις δεδομένων, ψηφιοποιημένο υλικό, συνδέσεις με άλλες ιστοσελίδες, υπηρεσίες συχνών ερωτήσεων (FAQ), τα νέα για εκδηλώσεις και προγράμματα και άλλα. Η ιστοσελίδα μπορεί να περικλείει ότι και ένα έντυπο ενημερωτικό φυλλάδιο, μόνο που παρουσιάζεται ηλεκτρονικά, με περισσότερα άυλα και εικονικά στοιχεία. Η ιστοσελίδα, είτε ο οργανισμός είναι παραδοσιακός, υβριδικός¹¹⁵ ή ψηφιακός¹¹⁶, παροτρύνει την πλοήγηση από το σπίτι για χρήστες με σωματικές ή μαθησιακές δυσκολίες, χρήστες σε απομακρυσμένες, και όχι μόνο, περιοχές, όλο το 24ωρο. Ενδιαφέρον είναι, ότι πλέον δεν υπάρχουν μόνο ιστότοποι πραγματικών μουσείων όπως το Μουσείο Σύγχρονης Τέχνης στη Νέα Υόρκη¹¹⁷ (MoMA: Museum of Modern Art) και το Λούβρο¹¹⁸, αλλά και εικονικών όπως το Scottish Cultural Resource Network¹¹⁹ (SCRAN: Το Πολιτιστικό Δίκτυο Πόρων της Σκωτίας).

5.4. Υπηρεσία υποστήριξης της ανάγνωσης, της εκπαίδευσης και της προώθησης της ψυχαγωγίας, στην παραδοσιακή διάσταση

Η σύγχρονη βιβλιοθήκη, το αρχείο και το μουσείο είναι ένα κέντρο πληροφόρησης και έκθεσης, ένας χώρος καινοτομίας και εξέλιξης. Μέσα από το ρόλο αυτό των οργανισμών, όλοι οι χρήστες έχουν την ανάγκη και την επιθυμία να ψυχαγωγηθούν με εκπαιδευτικό τρόπο, να διασκεδάσουν μέσα στα μονοπάτια της γνώσης, αλλά και να ενταχθούν στον κόσμο του βιβλίου, του γραπτού λόγου και της τέχνης. Οι οργανισμοί αυτοί είναι σκόπιμο να θέλουν να διατηρήσουν τη συνήθεια και την απόλαυση του διαβάσματος, της ανάγνωσης (οι βιβλιοθήκες και τα αρχεία), και της μύησης στην τέχνη (τα μουσεία) με σκοπό την απόκτηση της γνώσης, αλλά ταυτόχρονα και για να εξάρουν την απόλαυση και τη φαντασία. Ενδεικτικά οι ενέργειες των οργανισμών μπορεί να είναι:

- α Η προώθηση της ψυχαγωγία και του δημιουργικού διαβάσματος μέσα από ομίλους (όμιλοι ποίησης, βιβλίου κ.ά.).

- α Εκδηλώσεις, γιορτές, διοργάνωση διαγωνισμών, προγράμματα για παιδιά (π.χ. παραμύθια) και για μεγάλους, ομιλίες, σεμινάρια και άλλα.

- α Η παρότρυνση της συνεργασία εκπαιδευτικών, γονέων και ειδικών επιστημόνων (π.χ. ψυχολόγους) για επίλυση προβλημάτων ή για ενημέρωση.

- α Σε συνεργασία με άλλους φορείς να προωθηθεί η δια βίου εκπαίδευση και καταπολέμηση του αναλφαριθμητισμού μέσα από εκθέσεις και ομιλίες για τη συνειδητοποίηση της σημασίας του διαβάσματος, της τέχνης και του πολιτισμού εν γένει.

¹¹⁵ Ο όρος υβριδικός υποδηλώνει τη μορφή που τείνουν να πάρουν οι σημερινοί οργανισμοί, οι οποίοι αναπτύσσουν παράλληλα με τις συμβατικές, ηλεκτρονικές και εκτεταμένες ψηφιακές συλλογές ή λειτουργίες, (με πρόσθετο ψηφιακό υλικό -CD-ROMs, DVDs- ή υλικό μέσω υπολογιστή).

¹¹⁶ Οι εκτελούμενες από ανθρώπους λειτουργίες ενός οργανισμού, συλλογής, περιγραφής, οργάνωσης, διάθεσης πληροφοριών γίνονται από ειδικό λογισμικό, παρέχοντας πρόσβαση όχι μόνο στα βιβλιογραφικά στοιχεία του καταχωρημένου υλικού του οργανισμού αλλά και στο ίδιο το υλικό.

¹¹⁷ <http://www.moma.org>

¹¹⁸ <http://www.louvre.fr/>

¹¹⁹ <http://www.scran.ac.uk/>

∞ Εκπαιδευτικά προγράμματα σε συνεργασία με σχολεία, όπου τα παιδιά μπορούν να έρθουν σε άμεση επαφή με τους οργανισμούς αυτούς και τη συλλογή τους.

5.4.1. Υπηρεσία προώθησης της αναγνωσιμότητας και της δια βίου εκπαίδευσης, στη ψηφιακή διάσταση

Αξιόλογη είναι η συνεισφορά των βιβλιοθηκών, των αρχείων και των μουσείων στην ανάπτυξη της αναγνωσιμότητας και της προώθησης της δια βίου εκπαίδευσης. Η αναγνωσιμότητα και η εκπαίδευση δεν σημαίνει απαραίτητα μελέτη και έρευνα, αλλά ένα μαγικό ταξίδι στον κόσμο των λέξεων. Οι αναγνώστες είναι αρκετά περίεργοι ώστε να επιζητούν να εντοπίσουν υλικό που να προκαλεί πνευματική ανάταση¹²⁰. Ο λειτουργικός, ο ψηφιακός, ο οπτικός αλφαριθμητισμός και ο αλφαριθμητισμός στα μέσα μαζικής επικοινωνίας εξάγουν την οπτική αίσθηση με τις ψηφιακές εικόνες και το ψηφιακό υλικό. Σε μία εποχή που υπάρχουν πολλά ανταγωνιστικά ερεθίσματα, σημαντική είναι η πρώιμη επαφή των παιδιών με το βιβλίο το οποίο τους βοηθάει και στη διαμόρφωση της προσωπικότητάς τους¹²¹. Η δια βίου εκπαίδευση είναι μία αέναη διαδικασία που καλύπτει τις μαθησιακές ανάγκες των ανθρώπων οποιασδήποτε ηλικίας, τάξης ή φύλου. Οργανισμοί όπως η IFLA¹²² και η EBLIDA, προωθούν τη συνεισφορά των δημόσιων βιβλιοθηκών στη δια βίου εκπαίδευση, ενώ το Συμβούλιο των Μουσείων, Βιβλιοθηκών και Αρχείων (MLA) έχει αναλάβει την έρευνα για τα αποτελέσματα και τις συνέπειες της μάθησης στους οργανισμούς αυτούς¹²³.

5.4.2. Υπηρεσία εξ αποστάσεως εκπαίδευσης

Σύνηθες είναι πλέον το δικτυωμένο μαθησιακό περιβάλλον που προσφέρει ερεθίσματα και δεξιότητες. Η ανάπτυξη της τεχνολογίας έφερε τους ανθρώπους πιο κοντά στην εικονική πραγματικότητα και πιο μακριά από το φυσικό τους περιβάλλον. Αυτό δεν τους εμπόδισε να βρουν εναλλακτικούς τρόπους ψυχαγωγίας, εκπαίδευσης, επικοινωνίας. Η δυνατότητα που προσφέρεται στους χρήστες μιας βιβλιοθήκης, ενός αρχείου, ενός μουσείου, για πρόσβαση στη μάθηση είναι σημαντική. Ο κάθε άνθρωπος έχει δικαίωμα στη γνώση, στην πνευματική καλλιέργεια, στη βελτιώσει της προσωπικότητά του σε οποιαδήποτε στιγμή της ζωής του. Χρήστες από κάθε γωνιά της γης μπορούν να επικοινωνούν, να διδαχθούν και να επιμορφωθούν λαμβάνοντας μέρος σε κύκλους μαθημάτων και

¹²⁰ Βλ., στην Ισπανία η City Library Network of Barcelona, δημοσιεύει στην ιστοσελίδα της παραμύθια και ιστορίες γραμμένες από παιδιά (http://www.bcn.es/icub/biblioteques/index_es.html). Ενώ στην Αγγλία η Birmingham Library and Information Services, προσφέρει στην ιστοσελίδα της το Treasure Ireland, ένα διαδραστικό παιχνίδι που προωθεί τη μελέτη (<http://www.ukoln.ac.uk/services/treasure>). Σημαντικό είναι το Literacy program of the Canadian Museums Association (<http://www.nald.ca/rtm.htm>).

¹²¹ Βλ., <http://www.bookstart.co.uk>

¹²² IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) <http://www.ifla.org/VII/s8/proj/rolepublib.html/> και η EBLIDA (European Bureau of Library, Information and Documentation Association, <http://www.eblida.org/>.

¹²³ Βλ., <http://www.resource.gov.uk/documents/lirpanalysis.pdf/>

σεμιναρίων εξ αποστάσεως¹²⁴ με έναν επιβλέποντα καθηγητή που τους καθοδηγεί και τους διορθώνει. Η τεχνολογία με τη δυνατότητα του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για την επικοινωνία και τη μεταφορά αρχείων αλλά και της τηλεδιάσκεψης κάνει τα πάντα δυνατά προς εξυπηρέτηση και προς όφελος του ανθρώπου.

5.5. Υπηρεσία πρόσβασης, στην παραδοσιακή διάσταση

Οι χρήστες ολοένα και επιζητούν την εισχώρηση τους σε υλικό στο τοπικό, εθνικό και παγκόσμιο επίπεδο όχι μόνο για να αποκτήσουν γνώση αλλά και για να εκτεθούν σε μία πληθώρα ιδεών, εμπειριών και απόψεων. Οι βιβλιοθήκες, τα αρχεία και τα μουσεία, θα πρέπει να διαθέτουν μία γραπτή πολιτική πρόσβασης που να ανταποκρίνεται όχι μόνο στο θεσμικό πλαίσιο των τριών αυτών οργανισμών και των πνευματικών δικαιωμάτων αλλά και στις ανάγκες των χρηστών. Η πρόσβαση ρυθμίζεται με πολλούς τρόπους και μπορεί να είναι διαφορετική για κάθε συλλογή ξεχωριστά, ιδιαίτερα όταν το υλικό είναι παλαιό ή προέρχεται από δωρεά "συνοδευόμενο" από συγκεκριμένους όρους για τη διάθεσή του. Επίσης η πρόσβαση εξαρτάται από τη φύση της πληροφόρησης και τη ζήτησή της, από τη σχετική νομοθεσία των πνευματικών δικαιωμάτων, από την προστασία του υλικού, το επίπεδο πρόσβασης, τη φυσική κατάσταση των τεκμηρίων των αντικειμένων και πολλά άλλα. Η δυνατότητα παροχής πρόσβασης για ερευνητικούς και όχι μόνο λόγους εξαρτάται και από το αν έχει γίνει κατάλληλη περιγραφή των τεκμηρίων ή των αντικειμένων ώστε να μπορούν να αναζητηθούν και να ανακτηθούν. Η πρόσβαση δεν περιορίζεται μόνο στο υλικό και στη μελέτη του αλλά και στην είσοδο μέσα στους οργανισμούς, στην πρόσβαση στο αναγνωστήριο, στα εργαλεία έρευνας, στα ράφια, στα φωτοτυπικά μηχανήματα. Πρόσβαση σημαίνει και τότε και ποιες ώρες είναι ανοιχτά οι οργανισμοί αυτοί, αν μπορούν οι γονείς να πάρουν και τα παιδιά μαζί τους, αν το εισιτήριο είναι ακριβό και πολλά άλλα. Ενδεικτικά η υπηρεσία πρόσβασης μπορεί να εξυπηρετήσει τις ανάγκες των χρηστών με τους εξής τρόπους:

α Πρόσβαση στο (δελτιο-)κατάλογο των οργανισμών για έρευνα. Για τον λόγο αυτό ο κατάλογος των παραπάνω οργανισμών θα πρέπει να είναι πάντα όσο το δυνατόν πιο πλήρης, με σαφή στοιχεία ως προς τη συλλογή, για να μπορέσει να εξυπηρετήσει και να ικανοποιήσει την αναζήτηση του χρήστη.

α Για την πρόσβαση στους χώρους των εν λόγω οργανισμών και για την ελεύθερη μετακίνηση των χρηστών, επισκεπτών στους μη απαγορευμένους χώρους για έρευνα και μελέτη απαιτείται η επίδειξη ταυτότητας ή κάρτας επισκέπτη. Επίσης πολλές φορές ζητείται να μην έχουν οι χρήστες μαζί τους προσωπικές αποσκευές.

α Πολλές φορές οι χρήστες μπορούν να περιδιαβούν στα ράφια της βιβλιοθήκης για να κοιτάξουν μόνοι τους τίτλους των βιβλίων και να τα

¹²⁴ Βλ., στην Ευρώπη η βιβλιοθήκη Kalmar Lans εφαρμόζει το πρόγραμμα Distance Education In Rural Areas, με στόχο τη διάδοση της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης στις αγροτικές περιοχές, (<http://www.exploit-lib.org/issue1/deral>). Το Μουσείο Σύγχρονης Τέχνης στη Νέα Υόρκη έχει αναπτύξει εντυπωσιακό πρόγραμμα εξ αποστάσεως εκπαίδευσης (http://www.moma.org/education/distance_learning.html).

ξεφυλλίσουν, αλλά σε καμία περίπτωση δεν πρέπει να τα επανατοποθετούν στη θέση τους προς αποφυγή λαθών.

☞ Για την πρόσβαση στον εξοπλισμό των οργανισμών αυτών για εξυπηρέτηση συγκεκριμένων αναγκών όπως, χρησιμοποίηση μηχανήματος για slides, πρέπει να δίνεται ειδική άδεια ή να υπάρχει επίβλεψη από το προσωπικό των οργανισμών.

5.5.1. Υπηρεσία πρόσβασης σε πολύγλωσσες και πολύμορφες πηγές, στη ψηφιακή διάσταση

Όταν ένας οργανισμός προβληματίζεται για το υλικό που θέλει να παρέχει στο πολύμορφο και πολύγλωσσο κοινό του, πρέπει να αναλογιστεί ότι οι χρήστες πλέον δεν αρκούνται στο έντυπο, ηλεκτρονικό και ψηφιακό υλικό που παράγει η χώρα τους αλλά ανατρέχουν και στην εκδοτική παραγωγή των άλλων χωρών. Οι χρήστες πλέον αναζητούν ποικιλόμορφο υλικό, όπως φωτογραφίες, χάρτες, ηχητικά ντοκουμέντα, βίντεο¹²⁵. Επιπροσθέτως, δεν αρκούνται στα κείμενα μίας συγκεκριμένης χώρας αλλά επιθυμούν να δουν πολλές απόψεις πολλών ανθρώπων από διάφορες χώρες και σε διάφορες γλώσσες. Κατά συνέπεια οι πηγές τις οποίες παρέχουν ή στις οποίες παραπέμπουν οι εν λόγω οργανισμοί θα πρέπει να καλύπτουν μεγάλο φάσμα, να είναι παγκόσμιες και ποικιλόμορφες. Υποστηρίζοντας πάντα το πολυπολιτισμικό περιεχόμενο βλέπουμε ότι οι οργανισμοί αυτοί πλέον διαθέτουν την ιστοσελίδα τους όχι μόνο στην εθνική τους γλώσσα αλλά και σε άλλες ευρωπαϊκές γλώσσες.

5.6. Υπηρεσία ξενάγησης, στην παραδοσιακή διάσταση

Οι χρήστες έχουν ανάγκη να γνωρίζουν εκ των προτέρων κάποιες βασικές πληροφορίες για τη βιβλιοθήκη, το αρχείο, το μουσείο που πρόκειται να επισκεφτούν, όπως διεύθυνση, τοποθεσία, αριθμό τηλεφώνου, συγκοινωνία για την άφιξη τους, ωράριο λειτουργίας του οργανισμού αλλά και του αναγνώστη (αν πρόκειται για βιβλιοθήκη ή για αρχείο) καθώς επίσης αν υπάρχει η δυνατότητα ξενάγησης τους στους χώρους του. Όλες αυτές οι πληροφορίες προΐδεάζουν θετικά το χρήστη, τον επισκέπτη που επιθυμεί να προσεγγίσει τους οργανισμούς αυτούς και να τους γνωρίσει, για να μπορέσει στη συνέχεια να τους χρησιμοποιήσει. Η ξενάγηση μέσα στους χώρους της βιβλιοθήκης, του αρχείου και του μουσείου σπάει τον πάγο της πρώτης επίσκεψης και κάνει τον επισκέπτη πρόθυμο να τους ξαναεπισκεφτεί, εφόσον φυσικά διαπιστώσει ότι καλύπτει τις ανάγκες του. Οι εν λόγω οργανισμοί θέλουν να πετύχουν τη δια βίου συνήθεια της χρήσης τους προς όφελος του χρήστη. Οι παραπάνω οργανισμοί μπορούν να το πετύχουν αυτό με τον εξής τρόπο:

¹²⁵ Βλ., ο ιστότοπος Picture Australia, περιέχει εικόνες από συλλογές των μουσείων, των πινακοθηκών, των αρχείων και των δημόσιων βιβλιοθηκών της χώρας για τη μελέτη στην ιστορία, (<http://www.pictureaustralia.org>). Στη Γαλλία η βιβλιοθήκη Valenciennes παρέχει ψηφιοποιημένα μικροφίλμ από παλαιά χειρόγραφα (<http://www.vile-valenciennew.fr>), ενώ στη Φιλανδία η διαπολιτισμική βιβλιοθήκη (MultiCultural Library) με γνώμονα τις ιδιαίτερες πολιτιστικές και πληροφοριακές ανάγκες των αλλοδαπών που ζουν στη Φιλανδία υποστηρίζει τις πολυπολιτισμικές υπηρεσίες, (<http://www.lib.hel.fi/mcl/index.html/>).

☞ Μπορούν να συντάξουν ένα έντυπο με τη μορφή δίφυλλου, αναφέροντας εκτός από τις πλέον βασικές πληροφορίες λειτουργίας τους και τις μέρες και ώρες που διοργανώνουν ξεναγήσεις στους χώρους τους.

5.6.1. Υπηρεσία ακουστικής ξενάγησης

Τα μουσεία προσανατολίζονται στη μέγιστη ικανοποίηση των επισκεπτών τους μέσα από τη δυνατότητα αυτόνομης ακουστικής ξενάγησης με τη βοήθεια μίας ακουστικής συσκευής, βάσει της οποίας ο επισκέπτης ακούει πολλές σημαντικές πληροφορίες για τα έργα τέχνης που εκτίθενται στο μουσείο. Με τον τρόπο αυτόν ο επισκέπτης έχοντας μαζί του τον "προσωπικό του ξεναγό"¹²⁶ αυτονομείται και απολαμβάνει καλύτερα την περιήγησή του.

5.6.2. Υπηρεσία ψηφιακής ξενάγησης

Η τεχνολογία φέρνει στην κυριολεξία τις βιβλιοθήκες και τα μουσεία μέσα στο σπίτι μας. Τα αρχεία ως πιο συντηρητικοί και κλειστοί οργανισμοί δεν είναι σε θέση να εξωτερικευτούν ακόμα, επί του παρόντος τουλάχιστον. Ως εκ τούτου, καθένας που επιθυμεί να δει τους χώρους των οργανισμών αυτών, να θαυμάσει τη συλλογή τους και να ταξιδέψει στα "μονοπάτια" τους μπορεί εύκολα μέσω του Διαδικτύου να απολαύσει μια ψηφιακή περιήγηση, μία ψηφιακή αναπαράσταση, ένα εικονικό ταξίδι¹²⁷. Οι νέες εφαρμογές της τεχνολογίας συναρπάζουν και εντυπωσιάζουν τους χρήστες και ίσως είναι και αυτός ένας τρόπος προσέλκυσης.

5.7. Υπηρεσία προώθησης του πολιτισμού, στην παραδοσιακή διάσταση

Οι άνθρωποι μίας κοινότητας προσδοκούν από έναν πολιτιστικό οργανισμό να ενδυναμώσει, να προβάλει και να κάνει αυτός το πρώτο βήμα για τη συνένωση και διατήρηση της κουλτούρα και του πολιτισμού μίας χώρας. Ως εκ τούτου, μία βιβλιοθήκη, ένα αρχείο ή ένα μουσείο πρέπει να διακατέχεται από την ανάγκη να διασώζει μνημειώδη έργα, να διακηρύττει την αρχή της ελευθερίας της έκφρασης και της δημιουργίας, να εξυμνεί τον πολιτισμό, να σέβεται την κουλτούρα των άλλων χωρών και να βοηθάει στη δημιουργία εθνικής συνείδησης. Το έργο των οργανισμών αυτών είναι πολύπλευρο και πολυσήμαντο όπως άλλωστε και η ύπαρξη τους, και ενδεικτικά μπορεί να πραγματοποιηθεί με τους εξής τρόπους:

☞ Οι εν λόγω οργανισμοί να οργανώνουν εκδηλώσεις, δραστηριότητες που ενθαρρύνουν την πολιτιστική και κοινωνική ενημέρωση.

¹²⁶ Βλ., το Μουσείο Vincent Van Gogh υποστηρίζει αυτή την υπηρεσία (http://vangoghmuseum3.cyso.net/vgm/index.jsp?page=268§ion=sectie_kinderen).

¹²⁷ Βλ., στη Γαλλία η Montpellier Public Library προσφέρει ένα εικονικό ταξίδι στους χώρους της (<http://www.ville-montpellier.fr/vmtm/modele/index>), όπως επίσης και το μουσείο του Λούβρου (<http://www.state.sc.us/scdah/virtualtour/vtstart.htm>).

- α Να διοργανώνονται ετήσιες εορταστικές εκδηλώσεις για την ημέρα του βιβλίου, την μέρα των μουσείων και για την εορτή παρόμοιων “επετείων”.
- α Οι οργανισμοί να διοργανώνουν ή και να συμμετέχουν σε εκθέσεις με πολιτιστικό περιεχόμενο.

5.7.1. Υπηρεσία προώθησης του πολιτισμού, στη ψηφιακή διάσταση

Ανέκαθεν κάθε πολιτιστικός οργανισμός προσπαθεί να προβάλλει τον πολιτισμό¹²⁸ και να ευαισθητοποιήσει τους πολίτες της κοινότητάς του. Οι χρήστες και ειδικά όταν αυτοί είναι παιδιά μικρής ηλικίας επιθυμούν να μάθουν για τον πολιτισμό μέσα από εκπαιδευτικά προγράμματα, από την εικονική αναπαράσταση των μνημείων, από τη συγκέντρωση υλικού πάνω στους μεγάλους μαικήνες του πνεύματος, ακόμα και μέσα από παιχνίδια γνώσεων. Από τη στιγμή που η ψηφιακή τεχνολογία δεν αλλοιώνει και δεν παραπλανεί είναι ευχάριστο να εξυπηρετεί προσφέροντας πολιτιστικές αξίες μέσα από τη ψυχαγωγία. Όπως αναφέρεται και στην πύλη PULMAN υπάρχουν πολλά προγράμματα που αποσκοπούν στην πρόσβαση του πολίτη στις τέχνες και τον πολιτισμό, όπως τα εξής: “Kulture Danmark”, “Culture Online”, “OpenDrama”, “Archives Online”¹²⁹.

¹²⁸ Βλ., στη Φιλανδία το πρόγραμμα Muisti (Μνήμη) έχει ως στόχο τη ψηφιοποίηση του εθνικού πολιτιστικού υλικού για πρόσβαση στην πολιτιστική κληρονομιά (<http://www.lib.helsinki.fi/memory/muist.html/>), ενώ στην Πολωνία το πρόγραμμα Family Weekends with culture πραγματοποιείται με τη συνεργασία του τοπικού μουσείου, των βιβλιοθηκών και άλλων πολιτιστικών ιδρυμάτων, (<http://www.wojewodztwo-wm.pl/>).

¹²⁹ Κατά σειρά παρουσίασης: <http://www.kulturnet.dk/>, <http://www.cultureonline.dov.uk/>, <http://www.opendrama.com/>, <http://www.nca.archives.org.uk/ONLINE02.HTML/>.

Κεφάλαιο 6. Παραδοσιακές υπηρεσίες που υποκαθίστανται ή εξαλείφονται λόγω της εξέλιξης της τεχνολογίας

Στο κεφάλαιο αυτό θα παρατεθούν υπηρεσίες που δεν μπόρεσαν να διατηρήσουν την υπόστασή τους στο ψηφιακό κόσμο, όπως για παράδειγμα ο δανεισμός, ή που απέκτησαν μία πιο οπτικοποιημένη διάσταση, όπως για παράδειγμα ο χώρος. Η μετάβαση από τη παραδοσιακή στη ψηφιακή μορφή γίνεται κλιμακωτά και με κάποια διαβάθμιση, όχι ακαριαία. Αυτό έχει ως επακόλουθο κάποιες υπηρεσίες να χάνουν την αρχική τους δομή ή απλώς να καταργούνται. Οι παρακάτω υπηρεσίες που θα αναλυθούν θα επιδιωχθεί να παρουσιαστούν -μέσα από ενδεικτικά παραδείγματα- προβάλλοντας τη μεταβατική κατάσταση που υφίστανται οι παραδοσιακές υπηρεσίες.

6.1. Υπηρεσία διάθεσης του χώρου

Ο χρήστης έχει την ανάγκη να βρεθεί μέσα στο φυσικό χώρο των οργανισμών αυτών και να τον βιώσει μέσα από την επιτόπια χρήση και μέσα από την ανακάλυψη της πνευματικής τροφής που του παρέχει. Ο αναγνώστης, ο ερευνητής έχει την ανάγκη να περπατήσει στους χώρους της βιβλιοθήκης, του αρχείου, του μουσείου, να χαλαρώσει αμέριμνος στη γαλήνια ατμόσφαιρά τους και να αφοσιωθεί στην ανάγνωση, στην περιήγησή του. Το αναγνωστήριο στις βιβλιοθήκες και τα αρχεία, η αίθουσα εκθεμάτων στα μουσεία, θα πρέπει να έχουν τον κατάλληλο φωτισμό, να είναι ήσυχα και μακριά από θορύβους, με τη σωστή θέρμανση και τον προβλεπόμενο εξαερισμό. Ουσιαστικά να δημιουργηθεί ένα περιβάλλον που να συμβάλει στην αυτοσυγκέντρωση του χρήστη. Για τον λόγο αυτόν ενδεικτικά αναφέρουμε ότι:

α H διαρρύθμιση του χώρο γενικά των βιβλιοθηκών, των αρχείων και των μουσείων πρέπει να είναι διαμορφωμένη κατάλληλα από τα ράφια μέχρι την τοποθέτηση των καρεκλών, των πινάκων, των γλυπτών. Η ευταξία και η σωστή διάταξη του χώρου προδιαθέτει το χρήστη θετικά ώστε να μπορέσει να ξεφυλλίσει, να χαλαρώσει, να μελετήσει, να παρατηρήσει.

α Προς εξυπηρέτηση μεμονωμένων ατόμων, κυρίως ερευνητών, πρέπει να παρέχεται ειδικός χώρος, ένα ειδικά σχεδιασμένο αναγνωστήριο -είτε κουβούκλιο είτε δωμάτιο- μέσα στις βιβλιοθήκες, στα αρχεία και τα μουσεία, κατάλληλο για μελέτη, έρευνα και χρήση υπολογιστή. Ο χώρος αυτός θα πρέπει να συνδέεται με τους άλλους κοινόχρηστους χώρους των οργανισμών, έχοντας μάλιστα τη σωστή σήμανση.

α Επιθυμητό είναι βέβαια και η πρόβλεψη ενός χώρου για τη μελέτη παλαιού και συνάμα μεγάλης πνευματικής αξίας αναντικατάστατου υλικού, ή ακόμα και για υλικό που χρειάζεται ειδικός εξοπλισμός για να "διαβαστεί", όπως π.χ. αίθουσα για ανάγνωση μικροφίλμ.

6.2. Υπηρεσία διάθεσης μηχανημάτων εντός των οργανισμών

Οι χρήστες για τη διευκόλυνση των ενεργειών τους επιθυμούν να εξυπηρετούνται κάποιες ανάγκες τους μέσα στις βιβλιοθήκες, στα αρχεία, στα μουσεία. Θα ήθελαν να υπάρχει η δυνατότητα αναπαραγωγής μίας ποσότητας έντυπου υλικού μέσα στη βιβλιοθήκη, ιδίως για υλικό που δεν δανείζεται, αλλά και η δυνατότητα χρήσης άλλων μηχανημάτων όπως scanner, οθόνες προβολών για ταινίες, εκτυπωτές, μηχανήματα "ανάγνωσης" μικροφόρμας, μηχανήματα για προβολή σλάιντς (slides projector) και άλλα. Ενδεικτικά αναφέρουμε τα εξής:

α Αναγκαία είναι η ύπαρξη φωτοτυπικών μηχανημάτων που λειτουργούν π.χ. με κάρτες που έχουν συγκεκριμένες μονάδες και συγκεκριμένη αξία. Οι χρήστες κατόπιν αγοράς αυτής της κάρτας μπορούν να μεταχειριστούν το μηχάνημα μόνοι τους. Η φωτοτύπηση μέσα στους οργανισμούς είναι μία διαδικασία γρήγορη και οικονομική που διευκολύνει το χρήστη. Λαμβάνοντας υπόψη την οποιαδήποτε πολιτική που θα ακολουθήσουν οι οργανισμοί στον τομέα των φωτοτυπιών, θα πρέπει εκ των προτέρων να έχει οριστεί και η πολιτική χρέωσης της υπηρεσίας αυτής ακόμα και με ένα ξεχωριστό τιμοκατάλογο ή να εμπίπτει στο γενικό κανονισμό τους ή σε σχετικό φυλλάδιο. Το αντίτιμο θα πρέπει να δικαιολογεί το κόστος της υπηρεσίας και σε καμία περίπτωση να μην υπερβαίνει τα φυσιολογικά όρια.

α Επίσης απαραίτητος είναι και ο ειδικός εξοπλισμός για την ανάγνωση μικροφίλμ, μικροφόρμας κ.ά. Επιπλέον, ηλεκτρονικοί υπολογιστές, εκτυπωτικά μηχανήματα, scanner, μαγνητόφωνα, φωτογραφικός εξοπλισμός, συσκευές τηλεόρασης και ήχου μπορούν να είναι είτε με χρέωση είτε δωρεάν, ανάλογα πάλι με την πολιτική χρέωσης των εν λόγω οργανισμών.

6.3. Υπηρεσία πρόσβασης για άτομα με σωματικές, μαθησιακές δυσκολίες καθώς και με δυσκολίες σχετικά με τα αισθητήρια όργανα

Χρήστες οι οποίοι για οποιονδήποτε λόγο δεν είναι σε θέση να χρησιμοποιήσουν τις "κανονικές και συνηθισμένες" υπηρεσίες των βιβλιοθηκών, των αρχείων και των μουσείων, πρέπει να έχουν και αυτοί τις ίδιες ευκαιρίες στην πρόσβαση και χρήση των οργανισμών αυτών. Αυτή η κατηγορία χρηστών όπως διεκδικεί ίση μεταχείριση μέσα στο κοινωνικό, πολιτικό και νομικό γίγνεσθαι έτσι επιζητά να έχει τις ίδιες δυνατότητες μέσα σε μία κιβωτό της γνώσης και του πολιτισμού, όπως είναι οι οργανισμοί αυτοί. Δεν αναζητούν τίποτα περισσότερο από διευκόλυνση στη διέλευσή τους και μετακίνησή τους μέσα στους χώρους των οργανισμών (π.χ. ράμπες, επικλινές δάπεδο αντί για σκάλες για τα αναπηρικά καροτσάκια, κ.ά.), ξεχωριστή συλλογή βιβλίων για ανθρώπους με μαθησιακές δυσκολίες, ειδικός εξοπλισμός για ανθρώπους με σωματική αναπηρία, ειδικά μηχανήματα και υλικό για άτομα με δυσκολίες στην όραση και στην ακοή, ακόμα ειδικό υλικό για μετανάστες που προσπαθούν

να προσαρμοστούν στη νέα τους πραγματικότητα. Ενδεικτικά οι οργανισμοί αυτοί για να ικανοποιήσουν αυτές τις ανάγκες μπορούν να κάνουν τα εξής:

- α Na διαθέτουν από τον προϋπολογισμό τους χρήματα για ειδικό εξοπλισμό και υλικό για αυτές τις ευπαθείς ομάδες.

- α Na διαθέτουν κινητές μονάδες (όπως τα βιβλιολεωφορεία, ή μουσειολεωφορεία) με κατάλληλο υλικό και προσωπικό που να πηγαίνουν σε άτομα που είναι δεσμευμένα στο σπίτι λόγω ασθένειας ή σε ιδρύματα, όπως φυλακές.

- α Na ευαισθητοποιούν την κοινωνία για τον τρόπο μεταχείρισης, επικοινωνίας και προσέγγισης αυτών των ατόμων.

6.4. Υπηρεσία δανεισμού και διαδανεισμού

Η υπηρεσία του δανεισμού ικανοποιεί την ανάγκη των χρηστών να πάρουν υλικό της βιβλιοθήκης έξω από το χώρο της, έχοντας ένα εύλογο χρονικό διάστημα δανεισμού και μελέτης του χωρίς χρέωση και χωρίς να είναι υποχρεωμένοι να μείνουν μέσα στα στενά όρια της βιβλιοθήκης, τις ώρες που αυτή είναι ανοιχτή. Ο δανεισμός σε υλικό ευπαθή ή σε τεκμήρια παλαιά και ταλαιπωρημένα δεν συνιστάται για το λόγο ότι το τεκμήριο μπορεί να πάθει ανεπανόρθωτες ζημιές με αποτέλεσμα να χαθεί ένα σημαντικό έργο. Με την υπηρεσία του διαδανεισμού δίνεται η δυνατότητα σε ένα χρήστη που δεν βρίσκει το υλικό που θέλει στη βιβλιοθήκη της περιοχής του, να το παραλάβει χωρίς να χρειαστεί να ψάχνει αλλού, να μετακινηθεί και να ταλαιπωρηθεί, απλά και μόνο με μια μικρή οικονομική επιβάρυνση. Η υπηρεσία αυτή αποδεικνύει ότι η βιβλιοθήκη δεν είναι ένας αποθηκευτικός χώρος αλλά τόπος διακίνησης της γνώσης. Ενδεικτικά η υπηρεσία αυτή υλοποιείται με τον εξής τρόπο:

- α Η βιβλιοθήκη μπορεί να παρέχει τη δυνατότητα δανεισμού των βιβλίων και άλλου υλικού για εξωτερική χρήση με συγκεκριμένο χρονικό όριο, ανάλογα με τον τύπο του κοινού (φοιτητής, ερευνητής, απλός πολίτης). Ο δανεισμός μπορεί να είναι για τα εγγεγραμμένα μέλη ή μόνο για φοιτητές ή και για όλους, εξαρτάται από το είδος της βιβλιοθήκης αλλά και από την πολιτική που έχει μία βιβλιοθήκη για το δανεισμό. Οι χρήστες παραθέτοντας την κάρτα μέλους της βιβλιοθήκης μπορούν να "χρεωθούν" στο όνομά τους το υλικό που θέλουν να βγάλουν εκτός βιβλιοθήκης. Η καθυστέρηση επιστροφής του υλικού πρέπει να είναι αιτία καταβολής χρηματικού προστίμου από το χρήστη ή επίπληξη του από τον υπεύθυνο βιβλιοθηκονόμο, ή ακόμα και αφαίρεση του δικαιώματος δανεισμού για ένα χρονικό διάστημα. Όλα εξαρτώνται από τη γραμμή πολιτική της βιβλιοθήκης στο δανεισμό.

- α Η βιβλιοθήκη για να πραγματοποιήσει την υπηρεσία του διαδανεισμού πρέπει να έχει επικοινωνία και με άλλα πληροφοριακά κέντρα. Με τον τρόπο αυτό, όταν η βιβλιοθήκη δεν έχει το ζητούμενο από το χρήστη υλικό, για οποιονδήποτε λόγο, καταφεύγει στη συλλογή άλλων φορέων που μπορεί το υλικό αυτό να βρεθεί και στη συνέχεια να δανειστεί είτε στη βιβλιοθήκη είτε κατευθείαν στον ίδιο το χρήστη.

Συμπερασματικά καταλήγουμε ότι, ο χώρος και οι παροχές σε άτομα με σωματικές, μαθησιακές δυσκολίες, αλλάζουν διάσταση. Μέσα από το εικονικό και πάντοτε προσβάσιμο και διαθέσιμο κόσμο, οι αποστάσεις εκμηδενίζονται και οι δυσκολίες προσέγγισης ή “κατάκτησης” του χώρου μειώνονται. Από την άλλη πλευρά, ο δανεισμός, ο διαδανεισμός και η χρήση των μηχανημάτων εξαφανίζονται, καθώς δεν τίθεται πλέον θέμα προσωρινής απόκτησης ή έννομης αναπαραγωγής υλικού από τους χρήστες, εφόσον όλα διατίθενται ψηφιακά και άυλα μέσα από τους οργανισμούς.

Κεφάλαιο 7. Νέες ψηφιακές υπηρεσίες¹³⁰ στους οργανισμούς πολιτιστικής κληρονομιάς

Στο κεφάλαιο αυτό θα γίνει προσπάθεια να φανερωθεί ο αντίκτυπος των νέων τεχνολογιών και της ψηφιοποίησης στη λειτουργία και οργάνωση των εν λόγω οργανισμών. Οι προκλήσεις της σημερινής εποχής είναι αυτές που μετέτρεψαν -όπως χαρακτηριστικά αναφέρεται στη DigiCULT Report (2002, p. 89)- τις βιβλιοθήκες από "δωμάτια ανάγνωσης" σε "ψηφιακά κέντρα πληροφοριών", τα αρχεία από "αποθήκες αντικειμένων" σε "κέντρα διαχείρισης ψηφιακών ή ψηφιοποιημένων αντικειμένων" και τα μουσεία από χώρους συγκέντρωσης συλλογών σε χώρους που τα αντικείμενα αφηγούνται την ιστορία τους και συνομιλούν με τους επισκέπτες. Σήμερα οι οργανισμοί αυτοί πρέπει να συμβιβαστούν με τις ραγδαίες αλλαγές, με τον τρόπο που η πληροφορία παράγεται, διανέμεται και χρησιμοποιείται, έτσι ώστε να βελτιώσουν τις παρεχόμενες υπηρεσίες τους.

7.1. Συνεργασίες με άλλους φορείς

Οι οργανισμοί¹³¹ αυτοί προσπαθούν να διεξάγουν ενέργειες εξάπλωσής τους μέσα στο κόσμο της πληροφορίας για να μπορέσουν να συγκεντρώσουν όσο το δυνατόν περισσότερο υλικό με μικρότερο κόστος, πάντα με στόχο την κάλυψη των αναγκών των χρηστών τους. Με τον ίδιο τρόπο που οι παραδοσιακοί οργανισμοί συνεργάζονται με άλλους φορείς για να καλύψουν τις έντυπες ανάγκες τους, ομοίως ένας οργανισμός με ψηφιακές υπηρεσίες είναι σημαντικό να συνεργάζεται με άλλους φορείς και να συμμετέχει σε κοινοπραξίες που θα του δίνουν το δικαίωμα να αποκτά πρόσβαση σε ευρύτερο υλικό. Βάσεις δεδομένων και ηλεκτρονικά περιοδικά ζητούνται κατά κόρον από τους χρήστες. Μέσα από τις συνεργασίες αυτές μπορούν να χρησιμοποιούνται από κοινού οδηγοί (directories), εκπαιδευτικά πακέτα, πλήρες ψηφιοποιημένα κείμενα κ.ά. Με τον τρόπο αυτό αποθαρρύνεται ο κοινωνικός αποκλεισμός, και προωθούνται οι πολυπολιτισμικές δραστηριότητες. Μελετώντας τις ανακοινώσεις για τέτοιου είδους συνεργασίες μπορεί κάθε οργανισμός να εξετάζει διεξοδικά και να αποφασίζει αν θα συμμετάσχει ή όχι.

¹³⁰ Για την καταγραφή των υπηρεσιών συγκεντρώθηκαν τα εξής: The Calimera Project, Κατευθυντήριες οδηγίες για Βιβλιοθήκες, Αρχεία και Μουσεία, καθώς και οι ιστοσελίδες: <http://www.pulmanweb.org/DGMS/section1/AdultLifePrint.html>, <http://www.pulmanweb.org/DGMS/section1/BusinessEconomyPrint.html>, <http://www.pulmanweb.org/DGMS/section1/ChildrenSchoolPrint.html> (τελευταία επίσκεψη 20/12/05).

¹³¹ Βλ., στην Ελλάδα χαρακτηριστικό είναι το παράδειγμα της HELENIC ACADEMIC LIBRARIES LINK. Είναι το Δίκτυο Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών που λειτουργεί υπό μορφή κοινοπραξίας και αποτελείται από 37 Ακαδημαϊκά Ιδρύματα (22 Α.Ε.Ι. και 15 Τ.Ε.Ι.), το Πανεπιστήμιο Κύπρου, 21 ερευνητικά Ιδρύματα, η Ακαδημία Αθηνών και η Εθνική Βιβλιοθήκη της Ελλάδας, παρέχοντας πρόσβαση σε πολλά άρθρα περιοδικών και σε πολλές άλλες on-line υπηρεσίες: <http://www.heal-link.gr/>. Ενώ στην Ευρώπη το CULTIVATE έχει ως στόχο μέσα από ένα δίκτυο ευρωπαϊκών κόμβων να ενσωματώσει βιβλιοθήκες, αρχεία, μουσεία και άλλα πολιτιστικά ιδρύματα που ενδιαφέρονται για διατομεακή συνεργασία, (<http://www.cultivate-europe.org/>).

7.2. Υπηρεσία Ανοιχτού Δημόσιου Κατάλογου και Συλλογικών Καταλόγων

Την υπηρεσία αυτήν την παρέχουν ακόμα και οι παραδοσιακοί (υβριδικοί) οργανισμοί μέσα από την ιστοσελίδα¹³² τους. Ο Ανοιχτός Δημόσιος Κατάλογος (OPAC: Open Access Catalog) αντικατέστησε το δελτιοκάλογο και δημιουργήθηκε για να μπορούν οι χρήστες να αναζητούν σε αυτόν με βάση τον τίτλο ενός βιβλίου, το όνομα ενός καλλιτέχνη, την ημερομηνία κατασκευής ενός αντικειμένου και πολλά άλλα, το τεκμήριο ή το αντικείμενο που επιθυμούν. Δεν είναι πλέον οι χρήστες υποχρεωμένοι να βρίσκονται μέσα στα στενά όρια του κάθε οργανισμού, καθώς μπορούν οποιαδήποτε ώρα να ψάξουν σε αυτόν τον αυτοματοποιημένο κατάλογο και να δουν εκ των προτέρων αν ο οργανισμός έχει το υλικό που θέλουν και είτε να τον επισκεφτούν είτε -αν το υλικό είναι ψηφιοποιημένο- να το δουν επιτόπου. Το ίδιο συμβαίνει και με τους συλλογικούς καταλόγους, με τη μόνη διαφορά ότι η αναζήτηση γίνεται ταυτόχρονα σε πολλές διαφορετικές συλλογές και σε πολλούς οργανισμούς, παρουσιάζοντας πολλαπλά αποτελέσματα για το που βρίσκεται το τεκμήριο που αναζητάται. Με αυτόν τον τρόπο η αναζήτηση δεν γίνεται μεμονωμένα και χωριστά για κάθε οργανισμό αλλά συλλογικά, εξοικονομώντας χρόνο.

7.3. Υπηρεσία χρήσης Διαδικτύου¹³³

Το επανομαζόμενο Internet έχει κατακλύσει τη σύγχρονη καθημερινότητά μας με αποτέλεσμα να το επιζητάμε. Η σημερινή κοινωνία επιτάσσει να ακολουθούμε τις εξελίξεις και πολύ περισσότερο να έχουμε όσο το δυνατόν μεγαλύτερη πρόσβαση στην πληροφορία. Στην πραγματικότητα όμως η αδυναμία κατοχής ηλεκτρονικών υπολογιστών και η σύνδεση τους με το Διαδίκτυο από πολλούς ανθρώπους είναι φανερή, με αποτέλεσμα πολλοί να στρέφονται σε οργανισμούς ή φορείς που τους παρέχουν αυτή τη δυνατότητα. Οι χρήστες μιας βιβλιοθήκης και ενός αρχείου επιζητούν από αυτούς να μπορούν να χρησιμοποιούν τους υπολογιστές που είναι προορισμένοι για το κοινό για να μπορέσουν να πραγματοποιήσουν έρευνα που δεν παραμένει στα αυστηρά πλαίσια των έντυπων βιβλίων και περιοδικών αλλά να επεκταθούν και στο ψηφιακό κόσμο του Διαδικτύου. Επιπλέον, οι δύο οργανισμοί αυτοί καλύπτουν την ανάγκη των χρηστών να πλοηγηθούν και να γνωρίσουν τον ψηφιακό

¹³² Βλ., στην Ελλάδα έχουμε το συλλογικό κατάλογο των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών που ονομάζεται Ζέφυρος (<http://zephyr.libh.uoc.gr/cgi-bin/zap/zap/bsearch.zap?type=basic>), και το συλλογικό κατάλογο των περιοδικών του Εθνικού Κέντρου Τεκμηρίωσης (<http://antiqua.ekt.gr/portal/dt>). Στην πόλη Cornwall του Ηνωμένου Βασιλείου, ο ιστότοπος CHAIN (Cornwall Heritage Access Information Network), είναι μία ομπρέλα για μουσεία και πινακοθήκες της πόλης δίνοντας τη δυνατότητα για ηλεκτρονική πρόσβαση στις συλλογές που διατηρούν. Στην Ισπανία έχουμε έναν εικονικό συλλογικό κατάλογο, το Archivo Virtual de la Edad de Plata, που περιέχει περίπου 60.000 έγγραφες και 5.000 εικόνες που ανήκουν σε 50 ή και περισσότερες διαφορετικές συλλογές.

¹³³ Βλ., στην Ιρλανδία το πρόγραμμα Equalskills επιτρέπει στους ανθρώπους όλων των ηλικιών να γευτούν και να βιώσουν τη χρήση των υπολογιστών και του Διαδικτύου μέσα από την πρόσβαση σε ένα τοπικό δίκτυο (<http://www.equalskills.com/>). Ενώ στην Ισπανία η περιφερειακή Κεντρική Βιβλιοθήκη της πόλης La Rioja παραθέτει μία χρήσιμη ιστοσελίδα για κατάρτιση σχετικά με το Διαδίκτυο (<http://www.biblioteca.larioja.org/>).

αλφαριθμητισμό αποκτώντας σταδιακά δεξιότητες ανάλογες των τεχνολογικών απαιτήσεων. Το Σχέδιο Δράσης Για Ηλεκτρονική Ευρώπη¹³⁴ ενθαρρύνει την αύξηση του αριθμού των Σημείων Πρόσβασης στις Δημόσιες Πληροφορίες (Public Information Access Points).

7.4. Εκπαίδευση χρηστών στο ψηφιακό αλφαριθμητισμό

Με την ίδια φιλοσοφία που μια παραδοσιακή βιβλιοθήκη εκπαιδεύει τους χρήστες τις, έτσι και μια ψηφιακή βιβλιοθήκη έχει υποχρέωση να επιμορφώσει¹³⁵ το κοινό της που επιθυμεί να τη χρησιμοποιήσει αλλά δεν ξέρει το πως. Η εκπαίδευση για τη χρήση της τεχνολογίας, τη φιλοσοφία του Διαδικτύου και τον τρόπο αναζήτησης πηγών είναι απαραίτητη. Ο χρήστης της παραδοσιακής βιβλιοθήκης μάθαινε πως θα γίνει αυτόνομος μέσα σε αυτήν, όμοια και ο ψηφιακός χρήστης μέσα σε αυτό το λαβύρινθο και τον κυκεώνα των πληροφοριών πρέπει να μάθει τη στρατηγική αναζήτησης, ανίχνευσης, ανάκτησης και αξιολόγησης του υλικού, καθώς τα αποτελέσματα της έρευνας του θα είναι εντυπωσιακά πολλά. Καθοδήγηση ένας χρήστης χρειάζεται στο πως και που θα ψάξει, τι λέξεις κλειδιά θα χρησιμοποιήσει στην αναζήτησή του, πως θα φιλτράρει την πληροφορία. Το ηλεκτρονικό και το ψηφιακό περιεχόμενο είναι τεράστιο και για κάθε τμήμα του απαιτείται το κατάλληλο μονοπάτι και ο βέλτιστος χειρισμός.

¹³⁴ <http://www.entemp.ie/ecd/02website025.doc/>

¹³⁵ Βλ., στην Ευρώπη το 1997 χρηματοδοτήθηκε το πρόγραμμα ISTAR Networks, ένα πιλοτικό πρόγραμμα, βασισμένο στις ανάγκες των δημόσιων βιβλιοθηκών, για την εκμάθηση και την προώθηση της εκπαίδευσης και για πρόσβαση στην πληροφορία και την τεχνολογία (<http://www.istar.org/>).

Κεφάλαιο 8. Ειδικές υπηρεσίες στις βιβλιοθήκες, στα αρχεία και στα μουσεία

Από όλα τα παραπάνω συμπεραίνουμε ότι οι υπηρεσίες προσαρμόζονται στις επιταγές των χρηστών, στις αλλαγές της κοινωνίας και στο βαθμό εξωστρέφειας των ίδιων των οργανισμών. Το ουσιώδες είναι, όλοι οι πολιτιστικοί οργανισμοί να είναι πάντα σε θέση να προσφέρουν όσο το δυνατόν πιο ποιοτικές και πιο ολοκληρωμένες υπηρεσίες. Στο κεφάλαιο αυτό θα αναφερθούν ενδεικτικά υπηρεσίες που διαχωρίζουν τους οργανισμούς μεταξύ τους. Οι βιβλιοθήκες, τα αρχεία και τα μουσεία δεν είναι πανομοιότυποι οργανισμοί άλλα διαφορετικές "οντότητες" που επιτελούν παρόμοιο αλλά συνάμα διαφορετικό έργο. Σώφρων είναι να φανεί αυτός ο διαχωρισμός και να αναγνωριστεί η διαφορετικότητα του καθενός οργανισμού όπως άλλωστε προστάζει και η αρχή της πολιτιστική ανομοιογένειας.

8.1. Ειδικές υπηρεσίες στις βιβλιοθήκες

8.1.1. Υπηρεσία εκπαίδευσης χρηστών

Μία από τις σπουδαιότερες ανάγκες που επιθυμεί να εκπληρώσει ένας χρήστης βιβλιοθηκών είναι η αυτοεξυπηρέτησή του. Ο αναγνώστης θέλει -μέσα πάντα στα πλαίσια και στους κανονισμούς της βιβλιοθήκης- να μπορεί να αυτενεργεί. Να έχει την ικανότητα να ψάχνει μόνος του στον (δελτιο)κατάλογο για βιβλία, να μπορεί να βρίσκει μόνος του ένα βιβλίο στα ράφια, να μπορεί να μεταχειριστεί μόνος του εγκυκλοπαίδειες, λεξικά, επετηρίδες, ακόμα και να χειρίζεται μόνος του τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές που διαθέτει η βιβλιοθήκη για το κοινό. Συνεπώς, η βιβλιοθήκη πρέπει να δημιουργήσει αυτόνομους χρήστες εκπαιδεύοντας τους κατάλληλα. Αυτό ενδεικτικά πετυχαίνεται με τις εξής ενέργειες:

α Με την εκπαίδευση χρηστών, είτε σε ομάδες είτε κατ' άτομο, για απόκτηση δεξιοτήτων, με σκοπό να μάθουν το πως θα χρησιμοποιούν τη βιβλιοθήκη. Επιπλέον, εκμάθηση των τεχνικών εκείνων και της στρατηγικής που δίνουν τη δυνατότητα ανάκτησης, αξιολόγησης, χρήσης και διαχείρισης της πληροφορίας, ανεξάρτητα μέσου και μορφής, για λόγους έρευνας, μελέτης, μάθησης, διδασκαλίας και ενημέρωσης.

α Με την εκπαίδευση των χρηστών στη χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών και μηχανημάτων της νέας τεχνολογίας.

8.2. Ειδικές υπηρεσίες στα μουσεία

8.2.1. Υπηρεσία δανεισμού σε σχολεία

Ο δανεισμός σε σχολεία αντικειμένων από τις συλλογές των μουσείων ονομάζεται "School Loan Service" (Ambrose and Paine, 1998, p. 41). Η επιλογή του υλικού προς δανεισμό πρέπει να διέπεται από μια πολιτική προστασίας και ασφάλειας πριν βγει το υλικό έξω από το μουσείο. Τα αντικείμενα αυτά έχουν ως σκοπό τη διευκόλυνση της διδασχής των παιδιών και την ενσωμάτωσή τους μέσα στο σχολικό μάθημα από τους δασκάλους. Πολλές φορές μπορεί τα αντικείμενα αυτά να είναι ομοιώματα αληθινών έργων τέχνης σε μικρή κλίμακα συνοδευόμενα από έντυπο υλικό με ασκήσεις και πληροφορίες, είτε για να προετοιμάσουν μια τάξη για επίσκεψη σε μουσείο, είτε για εκπαιδευτικούς λόγους. Την υπηρεσία αυτή θα μπορούσε ενδεικτικά ένα μουσείο να την πραγματοποιήσει με τους εξής τρόπους:

α Με τη δημιουργία, από ειδικούς επιστήμονες, εκπαιδευτικών πακέτων αποτελούμενων από ομοιώματα των σημαντικότερων μνημείων της Ελλάδας ή/και του κόσμου, τα οποία να συνοδεύονται από πληροφορίες, χάρτες, ερωτήματα, παιχνίδια, όλα κατάλληλα για παιδιά σχολικής ηλικίας ώστε να προωθούνται σε σχολικά ιδρύματα.

8.2.2. Υπηρεσία εκτίμησης αντικειμένων

Συνήθως, οι επισκέπτες των μουσείων απευθύνονται στο γραφείο πληροφοριών (reception desk) για τις πρώτες τους πληροφορίες όταν πρωτοεισέρχονται στο χώρο αυτών. Εκεί, πολλές φορές προσκομίζουν και αντικείμενα, τεχνήματα και έργα τέχνης προς εξέταση και εκτίμηση από τους επιμελητές των μουσείων. Τα αντικείμενα αυτά οφείλει το μουσείο να τα καταγράψει σε μία τυποποιημένη φόρμα, να δώσει έναν αύξοντα αριθμό και να ακολουθήσει την ενδεδειγμένη πορεία που υποδεικνύουν οι κανόνες. Ενδεικτικά το μουσείο μπορεί:

α Να οργανώσει πολιτική αντιμετώπισης και άρτιας εκτέλεσης αυτής της υπηρεσίας, εξετάζοντας προσεκτικά ποιο θα είναι το ειδικευμένο προσωπικό που θα εκτιμά τα έργα τέχνης, τον τρόπο εισαγωγή του αντικειμένου στο μουσείο, την ασφάλειά του και τη σωστή τεκμηρίωσή του.

8.3. Ειδικές υπηρεσίες στα αρχεία

8.3.1. Υπηρεσία δημιουργίας γενεαλογικού δέντρου

Τα αρχεία είναι οργανισμοί πιο κλειστοί και πιο εσωστρεφείς από ότι οι βιβλιοθήκες και τα μουσεία, με αποτέλεσμα να μην είναι τόσο εκδηλωτικοί και να φαίνεται ότι δεν παρέχουν πολλές υπηρεσίες στους επισκέπτες τους. Τα αρχεία ως οργανισμοί που ενισχύουν περισσότερο τις εσωτερικές τους λειτουργίες, θωρακίζοντας τον πνευματικό πλούτο που κατέχουν μπορεί να μην επιτρέπουν την αυτοεξυπηρέτηση ή τον δανεισμό αλλά στηρίζουν και εδραιώνουν το ρόλο τους μέσα από υπηρεσίες εθνικού βεληνεκές. Αυτό σημαίνει ότι πολλά από τα αρχεία έχουν ξεχωριστό τμήμα για τη δημιουργία γενεαλογικών δέντρων, ένα έργο υψηλής εθνική και όχι μόνο σημασίας. Μία υπηρεσία μέσω της οποίας κάποιος μπορεί να αναζητήσει το γενεαλογικό του δέντρο, αλλά και που κάποιος μπορεί να καταθέσει στο αρχείο τη γενεαλογική ή οικογενειακή του πορεία. Το γεγονός ότι στην Ελλάδα για αυτήν την ενέργεια δραστηριοποιούνται κυρίως ιδιωτικοί φορείς και οργανισμοί όπως το Ίδρυμα Μείζονος Ελληνισμού¹³⁶, στο εξωτερικό πολλά αρχεία¹³⁷ έχουν ξεχωριστό τμήμα παράλληλα με τις άλλες δραστηριότητες τους. Το αρχείο μπορεί ενδεικτικά να:

α Χαράξει πολιτική δημιουργίας γενεαλογικών δέντρων. Η πολιτική αυτή πρέπει να δίνει τις κατευθυντήριες γραμμές στο εξειδικευμένο προσωπικό, το οποίο είναι υπεύθυνο όχι μόνο να εξυπηρετεί ανθρώπους ή ερευνητές που επιθυμούν να χρησιμοποιήσουν αυτήν την υπηρεσία αλλά και να είναι υπεύθυνο για το πόσο έγκυρα και νόμιμα είναι τα έγγραφα που προσκομίζουν οι πολίτες στο αρχείο.

8.4. Έμμεσες λειτουργίες των οργανισμών

Αξίζει να σημειωθεί ότι υπάρχουν και έμμεσες ή αφανείς ενέργειες που παρέχουν οι βιβλιοθήκες, τα αρχεία και τα μουσεία στους χρήστες τους, οι οποίες δεν γίνονται αντιληπτές αμέσως, διότι είναι περισσότερο εσωτερικές λειτουργίες. Παρόλο αυτά, είναι καθόλα απαραίτητες για να λειτουργήσουν οι οργανισμοί αυτοί άρτια και ουσιαστικά. Κατέχουν και αυτές οι δραστηριότητες το ρόλο των υπηρεσιών, περισσότερο όμως προσδίδουν και σκιαγραφούν το πλάνο της οργάνωσης και της λειτουργίας των οργανισμών. Σκόπιμο είναι λοιπόν να ληφθούν υπόψη τα εξής:

α Προσκτήσεις, δηλαδή όλες οι ενέργειες εκείνες που χρειάζονται για την παραγγελία και την παραλαβή του υλικού.

α Καταλογογράφηση¹³⁸, δηλαδή όλη εκείνη η διαδικασία που απαιτείται για τη βιβλιογραφική, και όχι μόνο, περιγραφή του υλικού σύμφωνα με τα

¹³⁶ Βλέπε <http://www.fhw.gr>

¹³⁷ Βλέπε <http://www.archives.gov/genealogy/start-research/> (The U.S. National Archives and Record Administration), <http://www.uk-genealogy.org.uk> (The Genealogy Archives)

¹³⁸ "Η διαδικασία καταχώρησης εγγραφών σε έναν κατάλογο ονομάζεται καταλογογράφηση. Στις βιβλιοθήκες ο κατάλογος περιλαμβάνει συνήθως τη βιβλιογραφική περιγραφή, τη θεματική ανάλυση, την ταξινόμηση και όλες τις δραστηριότητες που περιλαμβάνονται για τη φυσική προετοιμασία αντικειμένου, ώστε να μπει στο ράφι. Οι

εκάστοτε πρότυπα, για τη δημιουργία έντυπου ή τώρα πια ηλεκτρονικού καταλόγου, ώστε να δίνεται η δυνατότητα στους χρήστες να βρίσκουν υλικό αναζητώντας με τον τίτλο, το συγγραφέα, το θέμα και άλλα, το τεκμήριο που θέλουν.

∞ Επεξεργασία του υλικού, δηλαδή όλες εκείνες οι εργασίες που πρέπει οι οργανισμοί να φροντίσουν να γίνουν και αφορούν τη βιβλιοδεσία ταλαιπωρημένων από τη χρήση βιβλίων, τη τοποθέτηση ετικετών και σφραγίδων, κ.ά.

∞ Διατήρηση της συλλογής, δηλαδή η επανατοποθέτηση και τακτοποίηση του υλικού που επιστρέφονται κατόπιν δανεισμού ή επιτόπιας χρήσης μέσα τους οργανισμού, καθώς και η επαναταξινόμηση και ο έλεγχος της κατάστασης των ραφιών.

∞ Ανάπτυξη της συλλογής, δηλαδή οι κατάλληλες ενέργειες των οργανισμών για επανεξέταση του υλικού τους ώστε να απομακρυνθούν και να αποσυρθούν τεκμήρια ή αντικείμενα ξεπερασμένα χρονολογικά, ξεπερασμένα για τις ανάγκες του κοινού, φθαρμένα και η επιλογή νέου ή απαραίτητου υλικού κατάλληλο να ικανοποιήσει τις απαιτήσεις των χρηστών.

Αυτή δεν είναι μια εξαντλητική λίστα με τις υπηρεσίες που προσφέρουν οι εν λόγω οργανισμοί ούτε είναι με σειρά προτεραιότητας, είναι μία ένδειξη για τις βασικότερες υπηρεσίες που πρέπει να παρέχουν οι οργανισμοί αυτοί. Το εύρος και το βάθος της παροχής υπηρεσιών εξαρτάται από το μέγεθος των εν λόγω οργανισμών και την κοινότητα που εξυπηρετούν. Για να μπορέσουν οι οργανισμοί αυτοί να προσφέρουν όσο το δυνατόν καλύτερες υπηρεσίες θα πρέπει να λάβουν υπόψη τους:

- ∞ το ωράριο λειτουργίας τους,
- ∞ το μέγεθος τους,
- ∞ το σχεδιαζόμενο χώρο τους,
- ∞ η λειτουργικότητα του χώρου τους,
- ∞ την πρόσβαση,
- ∞ το περιβάλλον τους,
- ∞ την σηματοδότηση τους,
- ∞ τον ηλεκτρονικό και οπτικοακουστικό εξοπλισμό τους,
- ∞ την ασφάλεια τους,
- ∞ το χώρο στάθμευσης, κ.ά.

*"Institution becomes increasingly
valuable in the new information society
precisely because there is so much data"
(John Naisbitt¹³⁹)*

στοιχειώσεις εργασίες εκτελούνται κάτω από την επίβλεψη ενός βιβλιοθηκονόμου που εκπαιδεύεται ως cataloger." (Ανδρέου και Δήμου, 2003, σσ. 21-22)

Βλέπε και Reitz, M. Joan (2002). DLIS: Online Dictionary of Library and Information Science, διαθέσιμο στη διεύθυνση: <http://www.wcsu.edu/library/odlis.html>

¹³⁹ In "Webster's Electronic Quotebase" <http://www.quotabase.com>

Κεφάλαιο 9. Συμπεράσματα

Στην παρούσα εργασία αναφερθήκαμε σε ένα εκτενές σύνολο υπηρεσιών, παραδοσιακών και πρωτογενώς ψηφιακών, τις οποίες προσφέρουν στο κοινό τους οι βιβλιοθήκες, τα αρχεία και τα μουσεία.

Στον πίνακα 1 *“Υπηρεσίες και πολιτιστικοί οργανισμοί”*, παρουσιάζονται συγκεντρωτικά όλες οι υπηρεσίες που αναλύθηκαν στην παρούσα εργασία -δηλαδή 16 *παραδοσιακές υπηρεσίες* και 13 *ψηφιακές υπηρεσίες*- φανερώνοντας παράλληλα και το βαθμό υιοθέτησής τους μέσα σε κάθε οργανισμό ξεχωριστά. Παρατηρώντας λοιπόν τον πίνακα 1 συμπεραίνουμε τα εξής:

Σχεδόν όλες οι παραδοσιακές υπηρεσίες είναι κοινές και τις συναντάμε και στις βιβλιοθήκες και στα αρχεία και στα μουσεία. Από αυτές ξεχωρίζουμε τις εξής τρεις βασικές και σημαντικότερες:

- *την υπηρεσία κοινοποίησης του έργου των οργανισμών,*
- *την υπηρεσία προώθησης του πολιτισμού και*
- *τις συνεργασίες με άλλους φορείς.*

Οι παραπάνω υπηρεσίες υποδηλώνουν ότι οι εν λόγω οργανισμοί έχουν θέσει τις υπηρεσίες αυτές σε προτεραιότητα διότι ανταποκρίνονται στους στόχους τους για άνοιγμα προς το κοινό τους, για προώθηση της σπουδαιότητας του πολιτισμού μέσα από τις συλλογές τους και για ενδυνάμωση του κύρους τους μέσα από συλλογικές ενέργειες. Υπογραμμίζεται με τις υπηρεσίες αυτές το καινοτόμο χαρακτηριστικό των οργανισμών αυτών το οποίο είναι η εξωστρέφεια. Διαπιστώνεται ότι όπως πολλοί παραδοσιακοί κλειστοί οργανισμοί έτσι και οι βιβλιοθήκες, τα αρχεία και τα μουσεία άνοιξαν τις πόρτες τους για να διευκολύνουν το κοινό στο να τα προσεγγίσει και τα κατανοήσει συμμετέχοντας μάλιστα ενεργητικά σε διάφορες δραστηριότητες. Η κυριαρχία μετατοπίζεται από τα αντικείμενα στα υποκείμενα και από το παρελθόν στο παρόν.

Η απόκλιση των τριών οργανισμών φανερώνεται μέσα από τις παραδοσιακές υπηρεσίες:

- *υπηρεσία δανεισμού και διαδανεισμού στις βιβλιοθήκες,*
- *υπηρεσία δανεισμού στα σχολεία και*
- *υπηρεσία εκτίμησης αντικειμένων που πραγματοποιούνται μόνο μέσα στα μουσεία,*
- *υπηρεσία δημιουργίας γενεαλογικού δέντρου που εφαρμόζεται μόνο στα αρχεία.*

Η απόκλιση αυτή φανερώνει ότι και οι τρεις οργανισμοί διαχειρίζονται συλλογές διαφορετικές μεταξύ τους που χρήζουν διαφορετικής αντιμετώπισης. Οι βιβλιοθήκες επιθυμούν να οργανώνουν και να τεκμηριώνουν τα βιβλία ώστε να είναι “ελεύθερα” για όλους, τα αρχεία κατατάσσουν με συμπαγή τρόπο τα τεκμήρια τους ώστε αυτά να έχουν μια αλληλένδετη σχέση μεταξύ τους και να δημιουργείται μια ιστορική συνοχή και ακολουθία. Τα μουσεία αποσκοπούν στη μετάδοση και εκτίμηση της τέχνης και του πολιτισμού μέσα από την έκθεση, παρουσίαση και ανάλυση των αντικειμένων τους, δημιουργώντας γύρω από αυτά ένα πολιτιστικό-ιστορικό πλαίσιο αναγνώρισης της πορείας τους. Ωστόσο οι οργανισμοί

αυτοί δεν προσφέρουν πλέον μόνο αυτό που οι ίδιοι επιθυμούν αλλά και ότι προστάζει το κοινό τους, το οποίο δεν τα συγχέει μεταξύ τους -λόγω της απελευθέρωσής τους- αλλά τα διαχωρίζει και τα ξεχωρίζει και επιζητά από το καθένα διαφορετικές δραστηριότητες και υπηρεσίες.

Οι υπόλοιπες παραδοσιακές υπηρεσίες:

- *υπηρεσία εξυπηρέτησης, πληροφόρησης και κατεύθυνσης χρηστών,*
- *υπηρεσία πρόσβασης για άτομα με σωματικές, μαθησιακές δυσκολίες καθώς και με δυσκολίες σχετικά με τα αισθητήρια όργανα,*
- *υπηρεσία υποστήριξης και διευκόλυνσης της έρευνας και συγκέντρωσης υλικού πάνω σε ένα συγκεκριμένο θέμα,*
- *υπηρεσία υποστήριξης της ανάγνωσης, της εκπαίδευσης και της προώθησης της ψυχαγωγίας,*
- *υπηρεσία πρόσβασης,*
- *υπηρεσία ξενάγησης,*
- *υπηρεσία διάθεσης του χώρου,*
- *υπηρεσία διάθεσης μηχανημάτων εντός των οργανισμών,*
- *υπηρεσία εκπαίδευσης χρηστών,*

υλοποιούνται με διαφορετικό τρόπο και σε διαφορετικό βάθος εξαιτίας παραγόντων όπως: κάθε οργανισμός επιθυμεί διαφορετικό βαθμό προσπέλασης των "συνόρων" του και των συλλογών του για λόγους επιφυλακτικότητας, φοβίας, αποφυγή φθοράς των τεκμηρίων-αντικειμένων του. Οι βιβλιοθήκες προσπαθούν να εξισορροπήσουν το δικαίωμα στη γνώση με τα δικαιώματα της πνευματικής ιδιοκτησίας. Από την άλλη πλευρά, τα μουσεία θεωρούν ότι τα μεγάλης και μνημειακής αξίας αντικείμενά τους χρήζουν προστασίας από την ανθρώπινη περιέργεια και χρήση και παρουσιάζονται με μία αυστηρά γραμμική, ταξινομική ακαδημαϊκή εκθεσιακή λογική. Τέλος, τα αρχεία δεν επιθυμούν την αυτονομία των χρηστών από φόβο μήπως παρεμποδίσουν τις εσωτερικές τους λειτουργίες και προκαλέσουν διατάραξη της εσωτερικής τους δομής.

Μέσα στον κόσμο των ψηφιακών υπηρεσιών οι εν λόγω οργανισμοί και οι ίδιοι οι χρήστες τους αναπτύσσουν εναλλακτικές διαδικασίες επικοινωνίας. Σταθερές αξίες όπως το δούνε και λαβείν, η άμεση και αμφίδρομη επικοινωνία, το αίτιο και το αιτιατό ανάμεσα στους οργανισμούς και στο κοινό αλλάζει όχι μόνο μορφή αλλά και διάσταση. Από τις εξής (κοινές) ψηφιακές υπηρεσίες:

- *υπηρεσία εξυπηρέτησης,*
- *δικτυακή παρουσίαση των βιβλιοθηκών, των αρχείων και των μουσείων,*
- *υπηρεσία πρόσβασης σε πολύγλωσσες και πολύμορφες πηγές,*
- *υπηρεσία προώθησης του πολιτισμού,*
- *συνεργασίες με άλλους φορείς,*
- *υπηρεσία Ανοιχτού Δημόσιου Κατάλογου και Συλλογικών Καταλόγων,*

παρατηρούμε ότι οι βιβλιοθήκες, τα αρχεία και τα μουσεία δεν αλλάζουν απόλυτα τον προσανατολισμό τους, δηλαδή ακόμα και τώρα εστιάζουν στη

δυνατότητα προσπέλασή τους από τους χρήστες και στο κατεξοχήν πολιτιστικό και ερευνητικό τους έργο. Οι αλλαγές που επιφέρουν οι νέες τεχνολογίες μέσα από τη ψηφιοποίηση είναι η ευκολότερη και φθηνότερη διάχυση και μετάδοση της πληροφορίας και της γνώσης σε όλη την υφήλιο χωρίς φυσικά εμπόδια. Οι οργανισμοί αυτοί χρειάζονται ανανέωση της διανοητικής τους δομής για να επιτύχουν την πρόκληση, την περιέργεια και το ενδιαφέρον της κοινότητας τους. Η τεχνική που στη σημερινή εποχή εντυπωσιάζει αλλά και στην πραγματικότητα διευκολύνει στην επίτευξη του στόχου αυτού είναι οι υιοθέτηση των νέων τεχνολογιών.

Πράγματι, διαπιστώνεται ότι κάθε οργανισμός αποδέχεται και εφαρμόζει τις νέες τεχνολογίες με διαφορετικούς ρυθμούς, με διαφορετική οπτική και προοπτική. Αυτό φαίνεται ξεκάθαρα, επί παραδείγματι, με τα αρχεία που επιμένουν να παραμένουν εσωστρεφείς οργανισμοί και πιστοί στις εσωτερικές τους λειτουργίες, υψώνοντας τείχη στην “εισβολή” της τεχνολογίας. Ενέργεια, εν μέρει, δικαιολογημένη από τη στιγμή που η αποστολή τους παραμένει να είναι η συλλογή και διατήρηση και όχι η έκθεση των τεκμηρίων τους.

Οι υπόλοιπες ψηφιακές υπηρεσίες:

- *συγκέντρωση ψηφιακών πηγών,*
- *υπηρεσία προώθησης της αναγνωσιμότητας και της δια βίου εκπαίδευσης,*
- *υπηρεσία εξ αποστάσεως εκπαίδευσης,*
- *υπηρεσία ακουστικής ξενάγησης,*
- *υπηρεσία χρήσης Διαδικτύου,*
- *εκπαίδευση χρηστών στο ψηφιακό αλφαριθμητισμό,*

πραγματοποιούνται σε διαφορετικό βαθμό. Η τεχνολογία φαίνεται ότι επηρεάζει θετικά τους παραπάνω οργανισμούς και τους δίνει μία κατεύθυνση πιο εξειδικευμένη. Οι υπηρεσίες αυτές προσφέρονται για ψηφιακή υποστήριξη καθώς προωθούν με ταχύτερους ρυθμούς την ενημέρωση, τη γνώση και την εκπαίδευση που επιτάσσει η σύγχρονη κοινωνία. Οι βιβλιοθήκες προσανατολίζονται περισσότερο στο να βοηθήσουν στην κατανόηση του ψηφιακού αλφαριθμητισμού, στην εκμάθηση του Διαδικτύου και στην εκπαίδευση, ενώ τα αρχεία προσανατολίζονται περισσότερο στην έρευνα. Τα μουσεία από την άλλη πλευρά εστιάζουν στην εκπαίδευση και στην προώθηση του πολιτισμού μέσα από την ηλεκτρονική και ψηφιακή προβολή των συλλογών τους. Παρόλ' αυτά παρουσιάζονται άλλα εμπόδια που μετριάζουν την “απογείωση” των υπηρεσιών. Εμπόδια όπως, η αδυναμία εξασφάλισης κρατικών επιχορηγήσεων για την εισαγωγή και υποστήριξη των τεχνολογιών στους οργανισμούς αυτούς, η πολυπλοκότητα ή η δυσχρηστία των μηχανημάτων και η ελλιπής εκπαίδευση του προσωπικού των οργανισμών στις εφαρμογές της τεχνολογίας.

Συνοψίζοντας διαπιστώνουμε ότι οι τρεις αυτοί οργανισμοί δεν παραμένουν αμέτοχοι των κοινωνικών εξελίξεων και δεν αναμένουν παθητικά το κοινό τους. “Σπάνε” τους τοίχους και απευθύνονται στο ευρύτερο κοινωνικό περιβάλλον πηγαίνοντας οι ίδιοι προς το κοινό. Είναι προφανές ότι μεταξύ των άλλων ανακατατάξεων στο χώρο έχει αλλάξει

ριζικά και ο ρόλος των επισκεπτών. Το κοινό είναι αυτό που καθορίζει την πραγματικότητα των χώρων αυτών. Όμως, υπάρχουν κάποιες επιφυλάξεις καθώς οι οργανισμοί αυτοί μπορεί να θεωρηθούν ότι έχουν ως βασικό τους στόχο την εκπαίδευση και τη γνώση, και τα τεκμήρια ή τα αντικείμενα είναι μόνο το μέσο και τίποτε άλλο. Οι νέες εξελίξεις βοηθούν τους οργανισμούς αυτούς να ανταποκριθούν καλύτερα στο ρόλο τους εις βάρος της “μαγικής” ατμόσφαιρας του παραδοσιακού περιβάλλοντος. Πράγματι, μελλοντικά δεν αποκλείεται οι οργανισμοί αυτοί να καθορίζονται από τους κανόνες της αγοράς για τη βιωσιμότητά τους.

Εν κατακλείδι, παραμένουν κάποια ανοιχτά ερωτήματα προς διερεύνηση για μελλοντικές έρευνες. Σε σχέση με τις απαιτήσεις της συνεχούς μεταλλασσόμενης πραγματικότητας οι βιβλιοθήκες, τα μουσεία και τα αρχεία θα πρέπει να αλλάζουν ή να μεταμορφώνονται με γοργούς ρυθμούς. Πρέπει όμως να βασίζονται τόσο πολύ στην τεχνολογία; Δεν είναι εύκολο να προβλέψει ή να επιβεβαιώσει κανείς ότι η χρήση της τεχνολογίας θα επιφέρει μόνο αγαστά αποτελέσματα. Άγνωστο παραμένει κατά πόσο οι οργανισμοί αυτοί θα συνεχίσουν να εφαρμόζουν ή να αποδέχονται τις νέες τεχνολογίες προς εξυπηρέτησή τους. Πάντως, οι ανάγκες των χρηστών ολοένα και αυξάνονται χωρίς να είναι πάντα ξεκάθαρο προς τα που κατευθύνονται. Ερωτήματα όπως, πως θα πρέπει να είναι το σύγχρονο μουσείο, σε ποιους απευθύνεται η βιβλιοθήκη, ποιοι είναι οι καλύτεροι τρόποι επικοινωνίας σε ένα αρχείο αναθεωρούνται καθημερινά και είναι άξια προς διερεύνηση.

Πίνακας 1. Υπηρεσίες και πολιτιστικοί οργανισμοί¹¹⁹

ΠΑΡΑΔΟΣΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΕΣ	ΑΡΧΕΙΑ	ΜΟΥΣΕΙΑ
Υπηρεσία εξυπηρέτησης, πληροφορίες και κατεύθυνσης Χρηστών.	☒	☒	☒
Υπηρεσία υποστήριξης και διευκόλυνσης της έρευνας και συγκέντρωσης υλικού πάνω σε ένα συγκεκριμένο θέμα.	☒	☒	☒
Υπηρεσία κοινοποίησης του έργου των οργανισμών.	☒	☒	☒
Υπηρεσία υποστήριξης της ανάγνωσης, της εκπαίδευσης και της προώθησης της ψυχανγωγίας.	☒	☒	☒
Υπηρεσία πρόσβασης.	☒	☒	☒
Υπηρεσία ξενάγησης.	☒	☒	☒
Υπηρεσία προώθησης του πολιτισμού.	☒	☒	☒
Υπηρεσία διέδοσης του Χώρου.	☒	☒	☒
Υπηρεσία διέδοσης μηχανημάτων εντός των οργανισμών.	☒	☒	☒
Υπηρεσία πρόσβασης για άτομα με σωματικές, μθησιακές δυσκολίες καθώς και με δυσκολίες σχετικά με τα αισθητήρια όργανα.	☒	☒	☒
Υπηρεσία δανεισμού και διαδανεισμού.	☒	☒	☒
Συνεργασίες με άλλους φορείς.	☒	☒	☒
Υπηρεσία εκπαίδευσης Χρηστών.	☒	☒	☒
Υπηρεσία δανεισμού σε σχολεία.	☒	☒	☒
Υπηρεσία εκτίμησης αντικειμένων.	☒	☒	☒
Υπηρεσία δημοσιότητας νεοελαστικού δέντρου.	☒	☒	☒
ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ			
Υπηρεσία εξυπηρέτησης.	☒	☒	☒
Συγκέντρωση ψηφιακών πηγών.	☒	☒	☒
Διγλυκή παρουσίαση των βιβλιοθηκών, των αρχείων και των μουσείων.	☒	☒	☒
Υπηρεσία προώθησης της αναγνωσιμότητας και της δια βίου εκπαίδευσης.	☒	☒	☒
Υπηρεσία εξ αποστάσεως εκπαίδευσης.	☒	☒	☒
Υπηρεσία πρόσβασης σε πολυγλώσσες και πολυμορφες πηγές.	☒	☒	☒
Υπηρεσία ακουστικής ξενάγησης.	☒	☒	☒
Υπηρεσία ψηφιακής ξενάγησης.	☒	☒	☒
Υπηρεσία προώθησης του πολιτισμού.	☒	☒	☒
Συνεργασίες με άλλους φορείς.	☒	☒	☒
Υπηρεσία Ανοικτού Δημοσίου Κατάλογου και Συλλογικών Καταλόγων.	☒	☒	☒
Υπηρεσία Χρήσης Διαδικτύου.	☒	☒	☒
Εκπαίδευση Χρηστών στο ψηφιακό αλφαριθμητικό.	☒	☒	☒

¹¹⁹ Ο πίνακας 1 υποδηλώνει το βαθμό υλοποίησης των παραδοσιακών και ψηφιακών υπηρεσιών μέσα σε κάθε οργανισμό -βιβλιοθήκη, Αρχείο, Μουσείο- ξεχωριστά.
Το ☒ (= ΝΑΙ) σημαίνει ότι η συγκεκριμένη υπηρεσία εκπληρώνεται πλήρως μέσα στο συγκεκριμένο οργανισμό.
Το ☒ (= ΑΡΚΕΤΑ) σημαίνει ότι η συγκεκριμένη υπηρεσία εκπληρώνεται αρκετά/μερικώς μέσα στο συγκεκριμένο οργανισμό.
Το ☒ (= ΚΑΘΟΛΟΥ Ή ΕΛΑΧΙΣΤΑ) σημαίνει ότι η συγκεκριμένη υπηρεσία εκπληρώνεται ελάχιστα ή δεν εκπληρώνεται καθόλου μέσα στο συγκεκριμένο οργανισμό.

☒ = ΝΑΙ
☒ = ΑΡΚΕΤΑ
☒ = ΕΛΑΧΙΣΤΑ Ή ΚΑΘΟΛΟΥ

Στον πίνακα 2 “Υπηρεσίες και κοινό”, συνεξετάζονται οι παρεχόμενες υπηρεσίες με το κοινό των βιβλιοθηκών, των αρχείων και των μουσείων. Στην κάθετη στήλη τοποθετούνται 16 παραδοσιακές υπηρεσίες και 13 ψηφιακές υπηρεσίες, ενώ στην οριζόντια στήλη τοποθετούνται 8 διαφορετικοί τύποι κοινού (παιδιά, ηλικιωμένοι, άτομα με ειδικές ανάγκες, φοιτητές, εκπαιδευτικοί, ερευνητές, επιστήμονες και τουρίστες), τους οποίους συναντάμε και στις βιβλιοθήκες (B.) και στα αρχεία (A.) και στα μουσεία (M.). Οι υπηρεσίες καλύπτουν όλο το φάσμα της παρούσας εργασία, ενώ το κοινό ομαδοποιήθηκε συγκεντρωτικά με τέτοιο τρόπο ώστε να αποφθεχθούν επικαλύψεις και επαναλήψεις.

Ο σκοπός του πίνακα 2 είναι να δείξει κατά πόσο οι προσφερόμενες παραδοσιακές και ψηφιακές υπηρεσίες μπορούν να εκπληρώσουν τις ανάγκες συγκεκριμένων κατηγοριών κοινού, πλην αυτού, να φανερώσει και το βαθμό πραγματοποίησης των υπηρεσιών ανάλογα με τον οργανισμό (B. A. M.) μέσα στον οποίο ο χρήστης παρευρίσκεται.

Αυτό υποδεικνύεται με ένα X, το οποίο όταν είναι μαύρο (X) σημαίνει ότι η συγκεκριμένη υπηρεσία εξυπηρετεί το συγκεκριμένο τύπο κοινού μέσα στο συγκεκριμένο οργανισμό με επιτυχία. Όταν το X είναι πορτοκαλί (X) σημαίνει ότι η συγκεκριμένη υπηρεσία εξυπηρετεί μερικώς το συγκεκριμένο κοινό, διότι η υπηρεσία αυτή δεν αποτελεί κύρια προτεραιότητα του συγκεκριμένου οργανισμού ή ότι η εκπλήρωση της υπηρεσίας γίνεται κάτω από προϋποθέσεις. Ενώ όταν το X είναι μοβ (X) σημαίνει ότι ενώ η συγκεκριμένη υπηρεσία απαιτείται από το συγκεκριμένο κοινό, ο συγκεκριμένος οργανισμός δεν μπορεί να την εκπληρώσει.

Εν πρώτοις παρατηρείται ότι οι παραδοσιακές υπηρεσίες είναι πιο “συγκρατημένες” από ότι οι ψηφιακές και αυτό το μαρτυρούν αντίστοιχα τα 60 πορτοκαλί X έναντι των 24 X. Εκ των οποίων, στις παραδοσιακές υπηρεσίες τα 16 X απευθύνονται στις βιβλιοθήκες, τα 28 X στα αρχεία και τα 16 X στα μουσεία, ενώ στις ψηφιακές υπηρεσίες τα 20 X απευθύνονται στα αρχεία και τα 4 X στα μουσεία.

Συμπερασματικά καταλήγουμε για τις υπηρεσίες που εξυπηρετούν μερικώς το κοινό:

- 1) Στις παραδοσιακές υπηρεσίες ενώ η *πρόσβαση* είναι μία υπηρεσία που όλοι επιθυμούν να έχουν, ωστόσο ικανοποιεί μερικώς το κοινό εξαιτίας της πολιτικής του κάθε οργανισμού. Η πολιτική του έκαστου οργανισμού γνωστοποιεί, για παράδειγμα, σε ποια μέρη του οργανισμού ή σε τι είδος υλικού μπορεί κάποιος από το κοινό να έχει πρόσβαση. Το ίδιο συμβαίνει και με την *υπηρεσία διάθεσης του χώρου*. Η υπηρεσία αυτή ικανοποιεί τις ανάγκες του κοινού κάτω από προϋποθέσεις. Δεν είναι όλοι οι χώροι ενός οργανισμού προσπελάσιμοι, αντιθέτως μπορεί να χρειαστεί ειδική άδεια ή να ζητηθεί από τον επισκέπτη να μην έχει μαζί του προσωπικά αντικείμενα, όπως τσάντες και παλτά.
- 2) Έπειτα, σε αντιδιαστολή με τις παραδοσιακές υπηρεσίες στις ψηφιακές υπηρεσίες εντοπίζονται άλλου είδους εμπόδια και περιορισμοί. Οι δυσκολίες εστιάζονται στο γεγονός, κατά πόσο ένας οργανισμός μπορεί να αφομοιώσει τις νέες τεχνολογίες και τις εφαρμογές τις προς

εξυπηρέτηση των χρηστών του. Για παράδειγμα η *εξ αποστάσεων εκπαίδευση* είναι μία υπηρεσία που ενώ την επιθυμεί το κοινό δεν είναι κάτι που έχει αναπτυχθεί στα αρχεία, καθώς όχι μόνο δεν αποτελεί βασική επιδίωξή τους αλλά γιατί είναι οργανισμοί πιο κλειστοί στην τεχνολογία.

- 3) Άρα, οι βιβλιοθήκες και τα μουσεία -με μικρή διαφορά μεταξύ τους- είναι περισσότερο άμεσοι, εύπλαστοι και ανοιχτοί οργανισμοί, σε αντίθεση με τα αρχεία που παραμένουν προσανατολισμένα στην επίτευξη εσωτερικών λειτουργιών.

Το ίδιο με τα παραπάνω αποδεικνύεται -και για τις υπηρεσίες που αδυνατούν να ικανοποιήσουν το κοινό- μέσα από το γεγονός ότι στις παραδοσιακές υπηρεσίες τα μοβ X είναι 24, ενώ στις ψηφιακές υπηρεσίες είναι μόλις 8. Εκ των οποίων, στις παραδοσιακές υπηρεσίες τα 2 X απευθύνονται στις βιβλιοθήκες, τα 6 X στα αρχεία και τα 16 X στα μουσεία, ενώ στις ψηφιακές υπηρεσίες και τα 8 X αναφέρονται στα αρχεία. Πιο συγκεκριμένα οι ψηφιακές υπηρεσίες ανοίγουν δρόμους προς όφελος του κοινού, παρόλ' αυτά τα αρχεία παραμένουν "δυσκίνητοι" οργανισμοί. Κατ' ακολουθία:

- 1) Στις παραδοσιακές υπηρεσίες όντως ένα μουσείο δεν έχει ως προτεραιότητα του να ικανοποιήσει το κοινό του μέσω της υπηρεσίας διάθεσης μηχανημάτων, της υπηρεσίας διαδανεισμού, της υπηρεσίας εκπαίδευσης χρηστών.
- 2) Όπως επίσης, στις ψηφιακές υπηρεσίες ένα αρχείο δεν είναι έτοιμο ακόμα να υλοποιήσει την υπηρεσία ψηφιακής ξενάγησης.

Το μόνο σίγουρο είναι ότι και οι τρεις οργανισμοί ικανοποιούν την ανάγκη του κοινού για εξυπηρέτηση, πληροφόρηση, έρευνα, ενημέρωση και προώθηση του πολιτισμού πρόθυμα.

Στον πίνακα 3 “Υπηρεσίες και σκοποί-στόχοι”, συνδυάζονται οι παρεχόμενες υπηρεσίες με τους σκοπούς-στόχους των βιβλιοθηκών, των αρχείων και των μουσείων. Στην κάθετη στήλη τοποθετούνται 16 παραδοσιακές υπηρεσίες και 13 ψηφιακές υπηρεσίες, ενώ στην οριζόντια στήλη τοποθετούνται 7 διαφορετικοί σκοποί-στόχοι (ψυχαγωγία, ενημέρωση, αλφαριθμητισμός, εκπαίδευση, έρευνα, πρόσβαση, συνεργασίες), οι οποίοι συνυπάρχουν και στις βιβλιοθήκες (Β.) και στα αρχεία (Α.) και στα μουσεία (Μ.). Οι υπηρεσίες καλύπτουν όλο το φάσμα της παρούσας εργασία, ενώ οι σκοποί-στόχοι είναι ενδεικτικοί και ομαδοποιημένοι με τέτοιο τρόπο ώστε να είναι συγκεντρωτικοί.

Ο σκοπός του πίνακα 3 είναι να δείξει κατά πόσο οι συγκεκριμένες προσφερόμενες παραδοσιακές και ψηφιακές υπηρεσίες μπορούν να εκπληρώνουν τους σκοπούς-στόχους των συγκεκριμένων οργανισμών, αλλά το πιο σημαντικό είναι να φανερωθεί και ο βαθμός πραγματοποίησης της συγκεκριμένης υπηρεσίας ανάλογα με τον οργανισμό (Β. Α. Μ.) μέσα στον οποίο ο σκοπό-στόχος τίθεται.

Αυτό παρατίθεται με ένα Χ, το οποίο όταν είναι μαύρο (Χ) σημαίνει ότι η υπηρεσία εξυπηρετεί το συγκεκριμένο σκοπό μέσα στο συγκεκριμένο οργανισμό με επιτυχία. Όταν το Χ είναι πορτοκαλί (X) σημαίνει ότι η υπηρεσία εκπληρώνει μερικώς το συγκεκριμένο σκοπό, καθώς αυτός δεν αποτελεί κύρια προτεραιότητα του συγκεκριμένου οργανισμού ή ότι η εκπλήρωση του σκοπού γίνεται κάτω από προϋποθέσεις. Ενώ όταν το Χ είναι μοβ (X) σημαίνει ότι ενώ ο σκοπός είναι σημαντικός ο συγκεκριμένος οργανισμός δεν μπορεί να τον εκπληρώσει.

Αρχικά παρατηρείται ότι οι σκοποί-στόχοι εκπληρώνονται μέσα από τις παραδοσιακές υπηρεσίες λιγότερο από ότι στις ψηφιακές υπηρεσίες. Αυτό το μαρτυρούν αντίστοιχα τα 19 πορτοκαλί Χ έναντι των 16 Χ, εκ των οποίων στις παραδοσιακές υπηρεσίες τα 4 Χ απευθύνονται στις βιβλιοθήκες, τα 11 Χ στα αρχεία και τα 4 Χ στα μουσεία, ενώ στις ψηφιακές υπηρεσίες τα 12 Χ στα αρχεία και τα 4 Χ στα μουσεία.

Συμπερασματικά καταλήγουμε για τις υπηρεσίες που εκπληρώνουν μερικώς τους σκοπούς-στόχους:

- 1) Στις παραδοσιακές υπηρεσίες, η πρόσβαση, η διάθεση του χώρου και η υπηρεσία για άτομα με σωματικές, μαθησιακές δυσκολίες καθώς και με δυσκολίες σχετικά με τα αισθητήρια όργανα είναι πολύ σημαντικές. Η εκπλήρωσή τους όμως εξαρτάται από το αν οι συγκεκριμένοι οργανισμοί θεωρούν ότι οι παραπάνω υπηρεσίες εκπληρώνουν συγκεκριμένους στόχους τους. Στη συγκεκριμένη περίπτωση οι στόχοι: ενημέρωση, πρόσβαση, ψυχαγωγία και εκπαίδευση, υπό το πρίσμα των παραπάνω υπηρεσιών εκπληρώνονται κάτω από προϋποθέσεις. Αυτό υποδεικνύει ότι οι οργανισμοί αυτοί είτε δυσκολεύονται να πραγματοποιήσουν αυτές τις υπηρεσίες είτε αυτές δεν αποτελούν προτεραιότητά τους.
- 2) Όμως, στις ψηφιακές υπηρεσίες τα εμπόδια αποκαλύπτουν κατά πόσο ο στόχος-σκοπός ενός οργανισμού μπορεί να πραγματοποιηθεί μέσα από την υιοθέτηση της τεχνολογίας και των εφαρμογών της. Για παράδειγμα, η προώθηση της αναγνωσιμότητας και της δια βίου

μάθησης, η εξ αποστάσεως εκπαίδευση και η εκπαίδευση χρηστών στο ψηφιακό περιβάλλον είναι υπηρεσίες που δεν προωθούν τους στόχους: αλφαριθμητισμός, εκπαίδευση και έρευνα μέσα στα αρχεία, καθώς όχι μόνο οι στόχοι αυτοί δεν αποτελούν βασική επιδίωξη των αρχείων, αλλά γιατί οι οργανισμοί αυτοί είναι πιο κλειστοί στην τεχνολογία.

- 3) Κατά λογική ακολουθία παρατηρείται ότι οι βιβλιοθήκες και τα μουσεία -με μικρή διαφορά μεταξύ τους- είναι περισσότερο εξωστρεφείς οργανισμοί, σε αντίθεση με τα αρχεία που είναι "δυσκίνητα".

Το ίδιο με τα παραπάνω αποδεικνύεται -και στις υπηρεσίες που αδυνατούν να εκπληρώσουν συγκεκριμένους στόχους- μέσα από το γεγονός ότι στις παραδοσιακές υπηρεσίες τα μοβ X είναι 11, ενώ στις ψηφιακές υπηρεσίες είναι μόλις 3. Εκ των οποίων στις παραδοσιακές υπηρεσίες τα 3 X απευθύνονται στα αρχεία και τα 6 X στα μουσεία, ενώ στις ψηφιακές υπηρεσίες και τα 3 X αναφέρονται στα αρχεία. Τα νούμερα αποδεικνύουν ότι οι ψηφιακές υπηρεσίες απελευθερώνουν την εκπλήρωση των σκοπών-στόχων των οργανισμών σχεδόν μηδενίζοντας τα φυσικά εμπόδια των παραδοσιακών υπηρεσιών. Κατά συνέπεια:

- 1) Στις παραδοσιακές υπηρεσίες όντως ένα μουσείο δεν μπορεί να εκπληρώσει το σκοπό: πρόσβαση, έρευνα και εκπαίδευση μέσα από την υπηρεσία διάθεσης μηχανημάτων, την υπηρεσία διαδανεισμού, την υπηρεσία εκπαίδευση χρηστών.
- 2) Όπως επίσης, στις ψηφιακές υπηρεσίες ένα αρχείο δεν είναι έτοιμο ακόμα να υλοποιήσει το σκοπό της πρόσβασης και της ψυχαγωγίας μέσα από την υπηρεσία ψηφιακής ξενάγησης.

Το μόνο σίγουρο είναι ότι και οι τρεις οργανισμοί ικανοποιήσουν το σκοπό και το στόχο για καλύτερη και περισσότερη εξυπηρέτηση, πληροφόρηση και ενημέρωση με προθυμία.

Συνοψίζοντας τους δύο πίνακες θα επισημαίναμε ότι:

➤ Οι βιβλιοθήκες και τα μουσεία είναι οργανισμοί που αφουγκράζονται τις ανάγκες των χρηστών τους και με ευέλικτους χειρισμούς προσαρμόζονται στις νέες απαιτήσεις και επιθυμίες τους, εξετάζοντας τες πάντοτε με γνώμονα το ρόλο και τους στόχους του ίδιου του οργανισμού.

➤ Εκ παραλλήλου, τα αρχεία είναι οργανισμοί που παράγουν αδιαμφισβήτητο πολυσήμαντο έργο για την κοινωνία και τον πολιτισμό, παρόλ' αυτά στρέφονται περισσότερο στη διαφύλαξη του υλικού τους παρά στη διάθεση του στο ευρύτερο κοινό.

➤ Επιπλέον, παρατηρείται ότι οι βιβλιοθήκες και τα μουσεία στοχεύουν περισσότερο στην αμοιβαία και αμφίδρομη "επαφή" με το κοινό τους, σε αντίθεση με τα αρχεία που προωθούν περισσότερο τις εσωτερικές τους λειτουργίες.

➤ Επιπροσθέτως, η τεχνολογία είναι κάτι που επηρεάζει τους τρεις εν λόγω οργανισμούς, μέχρι στιγμής, θετικά. Συνεπώς, ανοίγονται νέοι ορίζοντες, νέες προοπτικές, νέες δυνατότητες, νέες υπηρεσίες οι οποίες πραγματοποιούνται με μεγαλύτερη ευκολία προσφέροντας μεγαλύτερη ικανοποίηση. Σημαντικό είναι να επισημανθεί ότι η αφομοίωση και

υιοθέτηση των νέων τεχνολογιών συνάδει πάντοτε με τους στόχους, τους σκοπούς και το ρόλο των παραπάνω οργανισμών.

➤ Τέλος, διαπιστώνεται σε πολύ γενικό πλαίσιο ότι, η εξωστρέφεια είναι χαρακτηριστικό των βιβλιοθηκών και των μουσείων, σε αντίθεση με τα αρχεία τα οποία είναι εσωστρεφή και “δύσκαμπτα”.

[illegible]

Το Χ = η Υπηρεσία εξυπηρετεί το συγκεκριμένο σκοπό-στόχο με επιτυχία.

Το $X =$ η Υπηρεσία εξυπηρετεί μερικώς το

συγκεκριμένο σκοπό-στόχο, καθώς αυτός δεν

αποτελεί προτεραιότητα του οργανισμού, ή αυτός

εκπληρώνεται κάτω από προϋποθέσεις,

Το $X =$ Παρόλο που ο συγκεκριμένος σκοπός-στόχος

είναι σημαντικό, ο συγκεκριμένος οργανισμός δεν

μπορεί να τον εκπληρώσει.

Παραρτήματα

Παράρτημα I: Service quality 89

Παράρτημα II: Recommendation concerning the International
Standardization of Statistics on the Public Financing of Cultural Activities
91

Παράρτημα III: Implementation of ISO 9000: A case study of NAL
Information Centre 100

Παράρτημα Ι: Service quality

Quality Dimension	Samples of questions to ask
Tangibles: Appearance of physical facilities, equipment, personnel, printed and visual materials	• Are facilities attractive? • Are staff dressed appropriately? • Are written materials easy to understand? • Does technology look modern?
Reliability: Ability to perform promised service dependably and accurately	• If a response is promised in a certain time, does it happen? • Are exact specifications of client followed? • Are statements or reports free of error? • Is service performed right the first time? • Is level of service same at all times of day and for all members of staff?
Responsiveness: Willingness to help customers to provide prompt service	• When there is a problem, does organization respond to it quickly? • Are staff willing to answer client questions? • Are specific times for service accomplishments given to client? • Are public situations treated with care and seriousness?
Competence: Possession of required skill and knowledge to perform service	• Can staff provide service without fumbling around? • Are materials provided appropriate and up to date? • Can staff use the technology quickly and skillfully? • Does staff appear to know what they are doing?
Courtesy: Politeness, respect, consideration and friendliness of contact personnel	• Does staff member have a pleasant demeanor? • Does staff refrain from acting busy or being rude when clients ask questions? • Are those who answer the telephone considerate and polite? • Do staff observe consideration of the property and values of clients?
Credibility: Trustworthiness, believability,	• Does service organization have a good

honesty of the service provider	reputation? • Do staff members refrain from pressuring the client? • Are responses given accurate and consistent with other reliable sources? • Does the organization guarantee its services?
Security: Freedom from danger, risk, or doubt	• Is it safe to enter the premises and to use the equipment? • Are documents and other information provided for the client held securely? • Are use records of clients safe from unauthorized use? • Can client be confident that service provided was done correctly?
Access: Approachability and ease of contact.	• How easy is it to talk to knowledgeable staff member when client has a problem? • Is it easy to reach the appropriate staff person ○ in person? ○ by telephone? ○ by email? • Are service access points conveniently located?
Communication: Listening to customers and acknowledging their comments; Keeping customers informed in a language they can understand.	• When client contacts service point, will staff person listen to their problem and demonstrate understanding and concern? • Can staff explain clearly the various options available to a particular query? • Do staff avoid using technical jargon when speaking with clients? • Does staff member call if a scheduled appointment will be missed?
Understanding the Customer: Making the effort to know customers and their needs.	• Does someone on staff recognize each regular client and address them by name? • Do staff try to determine what client's specific objectives are? • Is level of service and cost of service consistent with what client requires and can afford? • Are service providers flexible enough to accommodate to client's schedule?

Adapted from SERVQUAL, an instrument for measuring quality service developed by Zeithaml, Parasuraman & Berry and described in their book, *Delivering Quality Service; Balancing Customer Perceptions and Expectations*, Free Press, 1990.
<http://ils.unc.edu/daniel/131/servicequality.html>

Παράρτημα II: Recommendation concerning the International Standardization of Statistics on the Public Financing of Cultural Activities

27 October 1980

The General Conference of the United Nations Educational, ' Scientific and Cultural Organization, meeting in Belgrade from 23 September to 28 October 1980, at its twenty-first session,

Considering that, by virtue of Article IV, paragraph 4, of the Constitution, it is for the Organization to draw up and adopt instruments for the international regulation of questions falling within its competence,

Considering that Article VIII of the Constitution provides inter alia that each Member State shall submit to the Organization, at such times and in such manner as shall be determined by the General Conference, reports on the laws, regulations and statistics relating to its educational, scientific and cultural institutions and activities,

Considering that it is desirable for the national authorities responsible for collecting and communicating statistics relating to the public financing of cultural activities to be guided by certain standards in the matter of definitions, classification and presentation, in order to improve the international comparability of statistics intended for use not only for general information but also by those responsible for cultural policy and planning,

Bearing in mind the long-term classification work being undertaken jointly by UNESCO and other United Nations bodies in developing the Framework for Cultural Statistics (FCS),

Having before it, as item 33 of the agenda of the session, proposals concerning the international standardization of statistics on the public financing of cultural activities,

Having decided at its twentieth session that this question should be made the subject of an international regulation, to take the form of a recommendation to Member States within the meaning of Article IV, paragraph 4, of the Constitution,

Adopts the present Recommendation this twenty-seventh day of October 1980:

The General Conference recommends that Member States should apply the following provisions concerning the international standardization of statistics on the public financing of cultural activities-regarded as a step towards the development of a comprehensive system (including private financing) of cultural activities-by taking whatever legislative measures or other steps which may be required in conformity with the constitutional practice of each State to give effect within their respective territories to the principles and norms formulated in this Recommendation.

The General Conference recommends that Member States bring this Recommendation to the attention of the authorities and services responsible for collecting and communicating statistics on the public financing of cultural activities.

The General Conference recommends that Member States forward to it, by the dates and in the form it shall prescribe, reports concerning action taken by them upon this Recommendation.

I. Scope and definitions

Scope

1. This Recommendation relates to statistics designed to provide standardized information in each Member State on the financing of cultural activities through public expenditure (other than that included in education and science statistics).

Definition of cultural field and enumeration of constituent activities

2. For the purposes of this Recommendation, the cultural field is defined as comprising the following categories

Category 0 - Cultural heritage

This category includes activities aimed at preserving and developing the cultural heritage and cultural structures by such means as the maintenance of monuments and the depositing, collecting and communication of the treasures of the past:

0.0 Historical monuments and sites

0.1 Archives

0.2 Museums

0.3 Archaeological excavations

0.4 Other forms of the cultural heritage enjoying official protection

- 0.5 Research and training outside the formal education system
- 0.6 Such activities necessary for the preservation and registration of the cultural heritage as cannot be included in the other categories.

Category 1 - Printed material and literature

This category includes activities aimed at creating, producing or disseminating literary works in printed form, i.e. books, periodicals, newspapers, etc., and also the setting up and operation of libraries :

- 1.0 Literary creation
- 1.1 Book publishing
- 1.2 Periodical and newspaper publishing
- 1.3 Distribution and marketing of books, periodicals and newspapers
- 1.4 Libraries
- 1.5 Research and training outside the formal education system
- 1.6 Subsidiary activities necessary for literary production and printing.

Category 2 - Music

This category includes activities aimed at creating, producing or disseminating musical works in the form of scores, recordings or concerts

- 2.0 Musical creation
- 2.1 Musical performances (instrumental or vocal concerts) .
- 2.2 Publication of printed music
- 2.3 Lyric performances (including operas, operettas, etc.)
- 2.4 Publication of recorded music (discs, magnetic tapes, cassettes, etc.)
- 2.5 Distribution and marketing of printed and recorded music
- 2.6 Production and marketing of musical instruments
- 2.7 Production and marketing of equipment for the reproduction and recording of music (record-players, tape-recorders, etc.)
- 2.8 Training outside the formal education system
- 2.9 Subsidiary activities necessary for the creation and production of music and of equipment.

Category 3 - Performing arts

This category includes activities aimed at creating, producing or disseminating works for the performing arts. Such works are often literary, musical and plastic at one and the same time Creation of works for the performing arts :

- 3.1 Dramatic performances
- 3.2 Choreographic performances
- 3.3 Other performing arts (circus, music hall, cabarets, variety shows)
- 3.4 Training outside the formal education system
- 3.5 Subsidiary activities necessary for the performing arts (hiring of halls, middleman services, production and marketing of equipment).

Category 4 - Plastic arts

This category includes activities aimed at creating, producing or disseminating works of plastic art in the form of paintings, sculptures, ornaments or craft objects :

- 4.0 Creation of works of plastic art
- 4.1 Publishing and production of works of plastic art
- 4.2 Exhibition of works of plastic art
- 4.3 Dissemination and marketing of plastic art
- 4.4 Training outside the formal education system
- 4.5 Subsidiary activities necessary for the plastic arts (production and marketing of materials and equipment needed for the creation and publishing of works of plastic art).

Category 5 - Cinema and photography

This category includes activities aimed at creating, producing or disseminating cinematographic or photographic works:

- 5.0 Cinematographic creation (production of cinema films)
- 5.1 Film distribution
- 5.2 Film shows
- 5.3 Photography
- 5.4 Training outside the formal education system
- 5.5 Subsidiary activities necessary for the cinema and photography (production and marketing of films, screens, cinematographic and photographic cameras, sound equipment, projectors, building and premises used for projection).

Category 6 - Radio and television

This category includes activities aimed at creating, producing or disseminating works for radio or television :

- 6.0 Radio
- 6.1 Television
- 6.2 Training outside the formal education system
- 6.3 Activities necessary for broadcasting and television (production and marketing of transmitters, receivers and networks).

Category 7 - Socio-cultural activities

This category includes activities aimed at enabling people to express them-selves individually or collectively in all aspects of their everyday life

- 7.0 Socio-cultural initiative, community cultural centers and promotion of amateur activities

- 7.1 Civic and professional associations
- 7.2 Other socio-cultural activities (ceremonies, social functions connected with religious, moral, ethical or philosophical beliefs)
- 7.3 Training outside the formal education system
- 7.4 Other activities necessary for socio-cultural activities.

Category 8 - Sports and games

This category includes the production of sports equipment, the construction and maintenance of playing fields and other amenities (sports grounds, swimming pools, gymnasiums, etc.), and also related activities and activities connected with the organization of sports and games :

- 8.0 Sporting activities and sports association(the playing and organization of games, matches, etc.)
- 8.1 Production of sports equipment, construction and maintenance of playing fields and other amenities
- 8.2 Training outside the formal education system.

Category 9 - Nature and environment

This category includes activities aimed at providing and maintaining installations and services connected with nature and the environment, and with the quality of life:

- 9.0 Recreational activities connected with nature (national parks, nature reserves, public beaches, forest walks, etc.).
- 9.1 Activities connected with the quality of the urban setting (city parks, trees, recreation areas for children, etc.).

Category 10 - General administration of culture and non-apportionable activities

This category includes activities aimed at providing maintenance, equipment and administrative services, as well as multi-purpose cultural activities which cannot be placed, as a whole, under one of the preceding categories:

- 10.0 General public administration of culture
- 10.1 Provision and maintenance of multi-purpose cultural equipment covering several categories under the functional classification (such as multi-purpose halls serving as concert halls, cinemas or conference rooms)
- 10.2 Other activities, which cannot be broken down by the preceding categories.

Definition of the sector for general government and its constituent bodies

3. The definitions in the United Nations System of National Accounts (SNA) are reproduced below. They should be used in compiling the statistics provided for in this Recommendation. At the same time, account should also be taken of the special features of individual countries, including countries with planned management of the national economy in which the Material Product System (MPS), i.e. the method of calculating the results of economic activities by material product balances, is used.

(a) Definition of the sector for general government: 'All departments, offices, organizations and other bodies which are agencies or instruments of the central, state or local public authorities, whether accounted for, or financed in, ordinary or extraordinary budgets or extra-budgetary funds. Included are non-profit institutions which while not an integral part of a government, are wholly, or mainly, financed and controlled by the public authorities or primarily serve government bodies; all social security arrangements for large sections of the population imposed, controlled or financed by a government; and government enterprises which mainly produce goods and services for government itself or primarily sell goods and services to the public on a small scale. Excluded are other government enterprises and public corporations.

(b) The bodies constituting the sector for general government are subdivided into two subsectors :

(i) The subsector for central government is defined as: 'All departments, offices, establishments and other bodies classified under general government, which are agencies or instruments of the central authority of a country, except separately organized social security funds irrespective of whether they are covered in, or financed through, ordinary or extraordinary budgets, or extra-budgetary funds.' The subsector for central government generally comprises the following bodies:

(1) the departments, including the department in charge of cultural affairs and other departments intervening in cultural life;

(2) national public institutions possessing a degree of operational autonomy vis-a-vis the departments. Some operate like government departments, and will therefore be regarded as such. Others operate like companies, and only the subsidies these bodies receive from the general government agencies responsible for them will be regarded as public financing.

(ii) The subsector for state and local government is defined as : 'All departments, offices, establishments and other bodies included under general government which are agencies or instruments of state, provincial, district, municipal or other organs of government except the central authority.' The subsector for state and local government, like that

for central government, generally comprises the following bodies:

- (1) federal, regional, departmental and parochial administrations;
- (2) public institutions of which only those which operate like departments will be included under the head of public expenditures on cultural activities. be noted that for each of the two subsectors for general government, will need to be taken of the extra-budgetary funds whose financial movements (appropriations and disbursements) appear in the official accounts outside the budgets of the departments that manage them.

II. Classification of data

Functional classification of public expenditure on cultural activities

4. The functions according to which public expenditure on cultural activities is classified should correspond to the categories into which the cultural field has been subdivided: cultural heritage, printed material and literature, music, performing arts, plastic arts, cinema and photography, radio and television, socio-cultural activities, sports and games, nature and environment, and general administration of culture and non-apportionable activities.

Economic classification of public expenditure on cultural activities

5. It seems appropriate to use the nomenclature proposed by the United Nations System of National Accounts for classifying operations by transactors of the System. The categories of expenditure met with in the description of public expenditure on cultural activities are the following:

- (a) Expenditure on the purchase of goods and services
 - (i) Purchases of goods and services for the operation of general government (supplies and equipment).
 - (ii) Remuneration of employees-the total wage bill paid by general government agencies (including contributions to the various social security and insurance schemes) for purposes of their work, whether the latter consists of mere administration or of activities intervention in cultural life.
 - (iii) Gross fixed capital formation-this consists essentially of the building up of community facilities for cultural life (buildings and equipment).
 - (iv) Acquisition of intangible assets, purchases of works of art, artistic commissions, etc.
- (b) Transfers

(i) Subsidies-these are intended for public and private enterprises and public institutions operating as enterprises, and their purpose is to encourage the development of a new activity, supplement the income of an existing activity, or even to stabilize selling prices.

(ii) Current transfers to non-profit private institutions serving households which are engaged in all fields of cultural activity, e.g. subsidies to archaeological 'associations, conservation societies, literary, musical and arts societies, etc.

(iii) Current transfers to households-such as grants to creative artists for social purposes, tuition grants, study grants, etc.

(iv) Capital transfers-these are intended for public and private enterprises, or public institutions operating as enterprises, for equipment purposes.

(v) Transfers abroad-these are usually for cultural activities that come into the field of international co-operation.

(vi) Current transfers between government departments-these mostly take place either between the central government and public institutions, or between the central government and the local government.

(vii) Any taxes that may be paid by general government agencies for the purpose of their cultural activities.

(viii) Tax relief (for books, live performances, etc.).

(c) Financial transactions

(i) Repayment of borrowing carried out specifically for cultural activities.

(ii) Loans (some government departments and public institutions may make loans for certain cultural activities, e.g. loans to publishers or for film production).

III. Presentation of statistical data

6. The statistics covered by this Recommendation should be compiled every two years for the central government expenditure and relate to the second year of the preceding two-year period. For the expenditure of local government the periodicity will be four years. The particulars furnished should be presented in accordance with the definitions and classifications set out in the previous paragraphs. Any discrepancies that may appear between these definitions and classifications and those in use at national level should be pointed out. National practices concerning administrative structure and coverage of data, likely to influence the statistics on public expenditure for cultural activities, should be reported.

(a) The statistical data should be presented in a double-entry table, with:

(i) data related to functional classification entered horizontally;

(ii) data related to economic classification entered vertically.

(b) A double-entry table should be drawn up by type of public body:

(i) the subsector for central government: departments and public institutions ;

(ii) the subsector for state and local government: local authorities and public institutions.

Summary tables should be drawn up whenever possible for the sum total of general government agencies.

(c) It should be stated whether the data consists of estimates (budgetary data) or of transactions actually carried out (accounting data).

(d) Aggregate data could be reported when data by subcategory are unavailable.

http://portal.unesco.org/en/ev.php-URL_ID=13140&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html

Παράρτημα III: Implementation of ISO 9000 : A case study of NAL Information Centre

DRTC Workshop on Information Management

6-8 January 1999

PAPER: DD

IMPLEMENTATION OF ISO 9000 : A CASE STUDY OF NAL
INFORMATION CENTRE

Poornima Narayana & I.R.N. Goudar Information Centre for

Aerospace Science and

Technology National Aerospace Laboratories, Bangalore - 560 017 e-mail:

goudar@css.cmmacs.ernet.in

1 INTRODUCTION

1.1 National Aerospace Laboratories (NAL)

NAL a constituent of Council of Scientific and Industrial Research (CSIR), is India's preeminent

civil R&D establishment in aeronautics and allied disciplines. Over the years, NAL has

made very significant contributions to all Indian aerospace programmes; often even setting the

national agenda for such programmes. During the last decade NAL has spearheaded the effort to

design and develop small and medium-sized aircraft for the civil sector.

NAL's real strength lies in

its reservoir of expertise and facilities created over the years. With this imposing infrastructure,

NAL has been very successful in obtaining a large number of R&D contracts for testing and

subsystem development for various national programmes as well as industries all over India and

abroad. Major facilities at NAL include: civil aviation, wind tunnel, fatigue test facility, the

acoustic test facility, turbomachinery and combustion research facilities, Composite Structures

Laboratory, black box readout systems and the FRP fabrication facility.

1.2 Information Centre for Aerospace Science and Technology (ICAST)

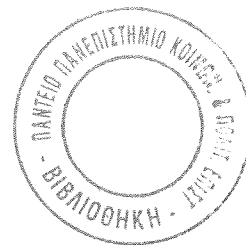
The ICAST caters to the information requirements of the Indian Aerospace community in

particular and the engineering and technical personnel in general - thus fully justifying its

recognition as a National Information Centre by UNESCO, DSIR and AR&DB. ICAST is wellknown

for its aerospace collections of books, journals and specifically technical reports from

NASA, DLR, ONERA, NLR, ARL and UTIAS. The Centre also offers Online and CD-ROM



Poornima Narayana & I.R.N Goudar 2

based literature search services and is equipped with necessary infrastructure and trained manpower.

1.3 ICAST Mission Statement

Collection, organisation and retrieval of documents and acting as repository centre in the field of aerospace and related areas for providing specialized information services using various sources of information in electronic/print media and adopting developments in information technology for making services much more effective, exhaustive, dynamic and almost instantaneous.

2. ISO 9000

The Quality System is the framework of management control which enables quality assurance activities to take place, and of which quality controls are only a part. ISO 9000 is about the quality assurance of the organisation's processes and lays down the framework for a quality system to enable that assurance. ISO 9000 measures the consistency of an organisation's systems for dealing with customer orders, purchasing, stock control, service provision and delivery.

"Quality is the totality of features and characteristics of a product or service that bear on its ability to meet stated or implied needs".

ISO 9000 states that one must, in order to gain certification, state what you do to meet the

Standards requirements, have procedures in place to check that you do it, and do something about it

if it goes wrong. Customer service - delivering what the customer wants and instigating

procedures to check that you deliver what the customer wants - is central to the Standard.

2.1 ISO 9000 - Implementation In Libraries

Implementing Quality System Standards in libraries subject to varying degrees of

interpretation. A library is defined as our organisation which acquires or accesses information

which is to passed on or made available to a third party. Public libraries are covered by this as are

academic libraries, special information centres, information brokerages, company libraries or

Implementation of ISO 9000 3

resource centres. Although all these types of library appear to be different, they are all similar because, to a greater or lesser degree, they are all involved in very similar activities. These activities are all subject to various processes and work flows. So, in the case of libraries and information centres, what are these activities that they all have in common? They all cover the following three areas:

1. Acquisition of, or access to information
2. Processing or re-packaging information
3. Delivery of information

The quality plan flow chart (Figure 1) lists the specific quality practices, resources and the sequence of activities relevant to library environment. It considers library as a customer, processor and supplier with appropriate monitoring system.

The aim of Standard and its integral definition of quality is to prevent failures or mistakes (i.e. assurance), not merely to detect them after they have occurred (i.e. control). It can not, on its

own, solve problems, but it will help to identify them. The concept of monitoring shown in Fig.1

is at the hub of the matter, and encompasses and impacts on all the other elements. Documenting

and conforming to procedures for acquiring, packaging and delivering information is one thing:

having satisfactory procedures in place which check the efficiency and effectiveness of those processes is another.

Poornima Narayana & I.R.N Goudar 4

Implementation of ISO 9000 5

3 ADVANTAGES AND DISADVANTAGES

3.1 Advantages

ISO 9000 creates a structured framework for managing processes and operations. There

are a number of benefits to gaining approval in addition to gaining a certificate of accreditation:

- a greater awareness of customer needs and improved customer relationships
- improved communication and control over who is doing what and why
- reduction in processing and development time and potential for reduction of waste and duplication
- a structure to integrate change and innovation into one proven system
- a training manual for all staff, particularly new appointees
- jobs made easier with agreed norms and targets and people clearer on what they

should be doing

- regular, systematic auditing helps prevent bad habits
- scrutiny of processes forces a value-for-money approach which can result in costeffectiveness
- it enables a rapid problem-solving approach and improved training: this in turn enables better staff motivation
- listing in the DTI guide gives recognition and automatic acceptance for tender with many EC organisations
- it proves a framework for continuous improvement.

3.2 Disadvantages

There are preparations which can appear negative. Here, as with any new project, it is a question of motivating and encouraging, of gaining commitment through ownership and demonstrating the benefits. Nonetheless the management representative, librarian or project leader must be on guard to ensure that going for ISO 9000 does not become clouded with any of the following labels:

Poornima Narayana & I.R.N Goudar 6

- “ it is time-consuming:
it must be kept moving - focus on delivery to the customer
- “ it can reduce flexibility:
do not encumber procedures with unnecessary detail. Flexibility and initiative are features which ISO 9000 is not designed to stifle
- “ it can be frustrating:
pin-pointing black holes and identifying grey areas requires concentration and effort which leads to improvement
- “ it is difficult to maintain enthusiasm:
the manager must share the benefits and improvements with staff as implementation proceeds. This is more about motivation and team work than bureaucracy
- “ it's for ever:
yes, but it becomes a habit, and a good habit not a bad one
- “ people don't like change:
it is important that staff should not feel threatened. Managing change is what management is all about, other wise you don't need managers.

4 APPROACHES OF ACQUIRING ISO 9000 BY ICAST

Libraries are, in many cases, part of a parent organisation. Not every aspect of an organisation's activities need be covered by registration. There may well be a number of optional

approaches in tackling ISO 9000. The library can for example,
Ø go it alone for accreditation to ISO 9000, or
Ø be part of a segmented or cluster approach within an organisation, or
Ø be one segment of the overall organisational initiative.

ICAST has opted for the second approach. NAL has appointed MECON (Metallurgical and Engineering Consultants) as consultants for getting ISO 9000 accreditation for the laboratory of which ICAST is a part.

Implementation of ISO 9000 7

5 QUALITY PLAN

At the time of writing this paper, as the procedure requires, ICAST has identified the core areas, drawn the organisational chart (figure 2), defined the ICAST mission statement and written down the purpose, scope, responsibilities, guidelines, procedure details, work instructions, etc for the core areas as detailed in the following pages.

6 REFERENCE

Ellis.D and Norton,B : Implementing BS5750 ISO9000 in libraries, London, Aslib, 1993

Poornima Narayana & I.R.N Goudar 8

Implementation of ISO 9000 9

Poornima Narayana & I.R.N Goudar 10

Implementation of ISO 9000 11

Poornima Narayana & I.R.N Goudar 12

Implementation of ISO 9000 13

Poornima Narayana & I.R.N Goudar 14

Implementation of ISO 9000 15

<https://drtc.isibang.ac.in/bitstream/1849/122/2/Pap-dd.pdf>

Βιβλιογραφία

1. Ambrose, T., and Paine, C. (1998). *Museum basics*. London: ICOM.
2. American Association of Museums. (1999). *What is a museum?* Retrieved February 24, 2006, from <http://www.aam-us.org/aboutmuseums/whatis.cfm>
3. Answers.com. (2006). *Library collection of materials*. Answers Corporation. Retrieved November 28, 2005, from <http://www.answers.com/library>
4. Answers.com. (2006). *Archive*. Answers Corporation. Retrieved January 25, 2006, from <http://www.answers.com/archives>
5. Answers.com. (2006). *Culture in anthropology*. Answers Corporation. Retrieved October 29, 2005, from <http://www.answers.com>
6. Answers.com. (2006). *Information society*. Answers Corporation. Retrieved February 6, 2006, from <http://www.answers.com>
7. Answers.com. (2006). *Museums*. Answers Corporation. Retrieved February 24, 2006, from <http://www.answers.com/museum>
8. Arms, W. Y. (2001). *Digital libraries*. Cambridge: The MIT Press.
9. Arnold, M. (1869). *Culture and anarchy*. [U.S.A.]: Yale University.
10. ASA. (2005). *About the Australian society of archivists*. Retrieved February 20, 2006, from <http://www.archivists.org.au/aboutasa.html>
11. Baertracks. (2004). *Creative quotations*. Retrieved November 29, 2005, from <http://creativequotations.com>
12. Baertracks. (2004). James Madison. In *Creative quotations*. Retrieved from <http://creativequotations.com>
13. Bartlett, J. (2002). *Bartlett's familiar quotation: A collection of passages, phrases and proverbs traced to their sources in ancient and modern literature*. Boston, Mass.: Little Brown.
14. Bateson, J. (1989). *Managing service marketing text and readings*. Hinsdale, Ill.: Dryden Press.
15. Bauman, Z. (1992). *Ο πολιτισμός ως πράξη*. Αθήνα: Πατάκης.
16. Bicknell, Sandra, and Farmelo, Graham. (Eds.). (1993). *Museum visitor studies in the 90s*. London: Science Museum.
17. Boylan, Patrick J. (Ed.). (1994). *Museums 2000: Politics, people, professionals and profit*. London: Museum Association in conjunction with Routledge.
18. CERN. (2004). *Innovative practice among local cultural heritage institutions across Europe: The research portofolio*. [s.l.]: Information Society Technologies.
19. Dertouzos, M. L. (1998). *Τι μέλλει γενέσθαι: Πως ο νέος κόσμος της πληροφορίας θα αλλάξει τη ζωή μας*. Αθήνα: Νέα Σύνορα.
20. Detmar, S. E. (2002). Toward a theory-based measurement of culture. *Journal of global information management*, pp. 13-23.
21. DigiCULT. (2005). *Digicult - Technology challenges for digital culture*. Retrieved February 2, 2006, from <http://www.digicult.info/pages/techwatch.php>

22. DigiCULT. (2005). *Digicult - Technology challenges for digital culture*. Retrieved February 2, 2006, from <http://www.digicult.info/pages/themiss.php>
23. Drake, Miriam A. (Ed.). (2003). *Encyclopedia of library and information science*. New York, N.Y.: Marcel Dekker.
24. Eagleton, T. (2003). *Η έννοια της κουλτούρας*. Αθήνα: Εκδόσεις Πόλις.
25. Eco, Umberto. (1992). *Πολιτιστικά κοιτάσματα*. Θεσσαλονίκη: Παρατηρητής.
26. Edson, Gary, and Dean, David. (1996). *The handbook for museums*. London: Routledge.
27. Ellis, J. (Επιμ.). (2000). *Η διαχείριση των αρχείων*. Αθήνα: Τυπωθήτω.
28. European Commission. (2002). *The DigiCULT report technological landscapes for tomorrow's cultural economy unlocking the value of cultural heritage (Full report)*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities. Retrieved from <http://www.salzburgresearch.at/fbi/digicult>
29. Evans, E. G., Amodeo, Anthony J., and Carter, Thomas L. (1992). *Introduction to library public services*. Englewood, Colo: Libraries Unlimited.
30. Feather, J., and Struges, Paul. (Eds.). (2005). In *International encyclopedia of information and library science* (2^d ed.). London: Routledge.
31. FORTHnet A.E. (2005). *Κοινωνία της Πληροφορίας*. Ανάκτηση Φεβρουάριος 3, 2006 από <http://www.infosoc.gr>
32. Freeland, Cynthia. (2005). *Μα αυτό είναι τέχνη; Εισαγωγή στη θεωρία της τέχνης*. Αθήνα: Πλέθρον.
33. Geertz, C. (1973). *The interpretation of culture*. New York, N.Y.: Basis Books.
34. Geser, G., and Pereira, J. (Eds.). (2004). *The future digital heritage space: An expedition report*. Salzburg: University of Glasgow.
35. Glashoff, Iliona. (1998). *The division of libraries serving the general public: A survey*. 64th IFLA General Conference, August 16-21, Amsterdam. Retrieved December 22, 2005, from <http://www.ifla.org/IV/ifla64/101-87e.htm>
36. Gould, Julius, and Kolb, William L. (Eds.). (1972). *Λεξικό κοινωνικών επιστημών*. Αθήνα: Τεγόπουλος.
37. Heath, F., and Collen, C. (2003). SERVQUAL: Service quality assessment in libraries. In Drake, Miriam A., *Encyclopedia of library and information science*. New York, N.Y.: Marcel Dekker.
38. Herder. *Ideas on the philosophy of the history of mankind*.
39. Herskovits, M. J. (1955). *Culture anthropology*. New York, N.Y.: Alfred A. Knopf.
40. Herskovits, M. J. (1973). *Culture relativism: Perspectives in cultural pluralism*. [s.l.]: First Vintage Books Editions.

41. Hooper-Greenhill, Eilean. (1996). *Museums and their visitors*. London: Routledge.
42. Howard, Keith, and Sharp, John A. (1994). *Η επιστημονική μελέτη: οδηγός σχεδιασμού και διαχείρισης πανεπιστημιακών ερευνητικών εργασιών*. Αθήνα: Gutenberg.
43. ICOMOS (Ελληνικό τμήμα). (200-;). Ανάκτηση από <http://www.icomoshellenic.gr>
44. ICOMOS. (2006). *International Council on Monuments and Sites*. Retrieved from <http://www.icomos.org>
45. IFLA. (2001). *The public library services: IFLA/UNESCO guidelines for development*. Munchen: Saur.
46. IFLANET. (2004). *Public libraries section*. International Federation of Library Associations and Institutions. Retrieved December 22, 2005, from <http://www.ifla.org/VII/s8/annual/sp08-2005.html>
47. ISO. (2006). *Welcome to ISO online*. International Organization of Standardization. Retrieved from <http://www.iso.org/iso/en/aboutiso/introduction/index.html>
48. IUCN - The World Conservation Union. (2006). *International Union for Conservation of Nature and Natural Resources*. Retrieved from <http://www.iucn.org/en/about>
49. Kavanagh, Gaynor (Ed.). (1994). *Museum provision and professionalism*. London: Routledge.
50. Keesing, R. M. (1981). *Cultural anthropology*. New York, N.Y.: Holt, Rinehart and Winston.
51. Kluckhohn, C. (1949). *Mirror for man: The relation of anthropology to modern life*. New York, N.Y.: Whittlesey.
52. Kotler, P. (1997). *Marketing management analysis, planning, implementation and control*. Upper Saddle River, N.I.: Prentice Hall.
53. Kotler, P. (2001). *Αρχές του μάρκετινγκ*. Αθήνα: Κλειδάριθμος.
54. Kotler, P., and Kotler, Neil. (1998). *Museum strategy and marketing*. San Francisco: Jossey-Bass.
55. Kroeber, A. L. (1949). *Man and his works*. New York, N.Y.: Alfred A. Knopf.
56. Kroeber, A. L., and Kluckhohn, Clyde. (1952). *Culture: A critical review of concepts and definitions*. New York, N.Y.: Vintage Books.
57. Lees, D. (2005). Museum. In Feather, John and Sturges, Paul (Eds.), *International encyclopedia of information and library science* (2^d ed., pp. 433-437). London: Routledge.
58. Lovelock, C. H., Vandermerwe, Sandra, and Lewis, Barbara R. (1999). *Service marketing: A European perspective*. London: Prentice Hall Europe.
59. MDA. (2004). *MDA documentation for museum accreditation*. Retrieved February 27, 2006, from <http://www.mda.org/uk/accreditation/index.htm>
60. MLA. (1999). *Visitors to museum and galleries 2004: Research study for Museum, Libraries and Archives Council*. Great Britain: Museum and Galleries Commission.

61. Montanelli, D. S., and Strenstrom, P. F. (Επιμ.). (1999). *People come first: User-centered academic library service*. Chicago: Association of college and research libraries.
62. NARA. (200-;). *Start your genealogy research*. Retrieved from <http://www.archives.gov/genealogy/start-research>
63. Narayana, P., and Goudar, I.R.N. (1999, 6-8 January). *Implementation of ISO 9000: A case study of NAL Information Centre*. [s.l.]: DRTC Workshop on Information Management.
64. Newfoundland Historic Trust. (2001). *Heritage policy recommendations*. Retrieved from http://historictrust.com/pdt/heritage_policy_recommendations.pdf
65. Pathfinder.gr. (2006). *Ευρωπαϊκή ψηφιακή βιβλιοθήκη: Έξι εκατομμύρια τόμοι στην ευρωπαϊκή ψηφιακή βιβλιοθήκη έως το 2010*. Ανάκτηση Μάρτιος 14, 2006, από <http://www.tech.pathfinder.gr/tech/166013.html> και <http://europa.eu.int/idabc/en/document/4239/330.html>
66. Project Gutenberg Literary Archive Foundation. (2006). *Project Gutenberg*. Retrieved February 2, 2006, from <http://www.gutenberg.org>
67. PULMAN Network. (2004). *Information services for social and economic development*. Retrieved December 20, 2005, from <http://www.pulmanweb.org/DGMs/section1/BusinessEconomyPrint.html>
68. PULMAN Network. (2004). *Public library services for children and schools*. Retrieved December 20, 2005, from <http://www.pulmanweb.org/DGMs/section1/ChildrenSchoolsPrint.html>
69. PULMAN Network. (2004). *Public library services supporting education in adult life*. Retrieved December 20, 2005, from <http://www.pulmanweb.org/DGMs/section1/AdultLifePrint.html>
70. Reitz, J. M. (2002). *DLIS: Online dictionary of library and information science*. Retrieved from <http://www.WCSU.edu/library/odlis.html>
71. Rosen, B. C. (1998). *Winners and losers of the information revolution: Psychological change and its discontents*. Westport, Conn.: Praeger.
72. Seldes, G. (Compiler). (1985). *The great thoughts*. New York, N.Y.: Ballantine Books.
73. Seralgadin, Ismail (Quoted by). (1994). *UNESCO - sponsored definition of culture. Introduction, culture and development*. Washington, D.C.: World Bank.
74. *Service Quality*. (2006). Retrieved September 20, 2005, from <http://ils.unc.edu/daniel/131/servicequality.html>
75. Spengler, O. (2003). *Η παρακμή της δύσης: Περιγράμματα μιας μορφολογίας της παγκόσμιας ιστορίας*. Αθήνα: Τυπωθήτω.
76. Stanley, D. (2003). *The three faces of culture: Why culture is a strategic good requiring government policy attention*. Canada: Department of Canadian Heritage.

77. Swanger, J. L. (2003). Museums, museology, and museography. In Drake, Miriam A. (Ed.), *Encyclopedia of library and information science* (pp. 1914-1930). New York, N.Y.: Marcel Dekker
78. The Humanities Advanced Technology and Information Institute, University of Glasgow and the National Initiative for a Networked Cultural Heritage. (2003). *The NINCH guide to good practice in the digital representation and management of cultural heritage materials*. National Initiative for a Networked Cultural Heritage. Retrieved from <http://www.nyu.edu/its/humanities/ninchguide> or <http://www.ninch.org/guide.pdf>
79. The International Council of Museums. (2005). *ICOM Statutes*. Retrieved February 27, 2006, from <http://icom.museum/statutes.html>
80. The museum of modern art. (2006). *About MoMA*. Retrieved February 27, 2006, from http://www.moma.org/about_moma
81. The U.S. National Archives and Records Administration. (200-;). *What's an Archives?* NARA. Retrieved November 24, 2005, from <http://www.archives.gov/about/info/whats-an-archives.html>
82. Thompson, B. J. (1990). *Ideology and modern culture: Critical social theory in the Era of Mass Communication*. Cambridge: Polity Press.
83. Tylor, E. (1871). *Primitive culture*. New York, N.Y.: Harper.
84. UK Genealogy Archives. (2006). *UK genealogy heraldry and family history*. Retrieved from <http://www.UK-genealogy.org.uk>
85. UNESCO. (2002). *The different types of cultural heritage*. Retrieved from <http://portal.unesco.org/culture/en/ev.php>
86. UNESCO. (2002). *What is cultural heritage?* Retrieved from <http://portal.unesco.org/culture/en/ev.php>
87. UNESCO. (2006). *United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization*. Retrieved from <http://www.unesco.org>
88. University of Minnesota Crookston. (2005). *American Psychological Association (APA) Format (5th ed.)*. Retrieved March 3, 2006, from <http://www.crk.umn.edu/library/links/apa5th.htm>
89. UNM Maxwell Museum of Anthropology. (2003). *History and mission of the museum*. Retrieved February 27, 2006, from http://www.unm.edu/~maxwell/history_and_mission.html
90. Voget, F. W. (1975). *A history of ethnology*. New York, N.Y.: Holt, Rinehart and Winston.
91. Wikipedia (2006). *Service*. Retrieved September 20, 2005, from <http://en.wikipedia.org/wiki/service>
92. Wikipedia. (2006). *Public Service*. Retrieved September 20, 2005, from http://en.wikipedia.org/wiki/Public_service
93. Wikipedia. (2006). *Transculturation*. Retrieved October 29, 2005, from <http://en.wikipedia.org/wiki/Trancultural>
94. Williams, R. (1958). Culture is ordinary. In Gray, Ann and Mc Guigan, Jim (Eds.), *Studying culture: An introductory reader*. London: Edward Arnold.
95. Williams, R. (1976). *Keywords*. London: Fontana.

96. Williams, R. (1994). *Κουλτούρα και ιστορία*. Αθήνα: Γνώση.
97. Yenawine, P. (1999). *Writing for adult museum visitors (Draft)*. New York, N.Y.: Visual Understanding in Education.
98. Zeirhaml, V. A., Parasuraman, A., and Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service balancing customer perceptions and expectations*. New York, N.Y.: Free Press.
99. Αγαπητός, Γ. (2002). *Οικονομικό λεξικό σύγχρονο και αναλυτικό: Ελληνοαγγλικό - αγγλοελληνικό*. Αθήνα: [Ο Συγγραφέας].
100. Αθηναϊκό πρακτορείο ειδήσεων. *Ψηφιακή Ελλάδα*. Ανάκτηση Φεβρουάριος, 2, 2006, από <http://www.ana.gr/websites/psifi/themata/1cultandsoc.html>
101. Ανδρέου, Ι., και Δήμου Π. (2003). *Βιβλιογραφική περιγραφή ψηφιακού υλικού*. Αθήνα: [Οι Συγγραφείς].
102. Αρχεία. (2005). Στην *Εγκυκλοπαίδεια Πάπυρος Λαρούς Μπριτάννικα* (Τόμ. 11, σσ. 255-256). Αθήνα: Εκδοτικός Οργανισμός Πάπυρος.
103. Αρχείον. (2005). Στην *Εγκυκλοπαίδεια Πάπυρος Λαρούς Μπριτάννικα* (Τόμ. 11, σσ. 257-258). Αθήνα: Εκδοτικός Οργανισμός Πάπυρος.
104. Βιβλιοθήκη. (198-;). Παναγόπουλος, Ανδρέας Χ., και Σιατόπουλος, Δημήτρης (Επιμ.). Στο *Υπερλεξικό της νεοελληνικής γλώσσας: Μονοτονικό, ορθογραφικό, ερμηνευτικό, εννοιολογικό, ετυμολογικό, παραγώγων, συνωνύμων, αντιθέτων* (Τόμ. 2, σ. 664). Αθήνα: Αφοί Παγουλάτοι.
105. Βιβλιοθήκη. (2005). Στην *Εγκυκλοπαίδεια Πάπυρος Λαρούς Μπριτάννικα* (Τόμ. 14, σ. 187). Αθήνα: Εκδοτικός Οργανισμός Πάπυρος.
106. Βερνίκος, Νικόλας (Επιμ.). (2005). *Πολιτιστικές βιομηχανίες: Διαδικασίες, υπηρεσίες και αγαθά*. Αθήνα: Κριτική.
107. Βουλή των Ελλήνων. (2002). *Τα αρχεία της Ελληνικής Παλιγγενεσίας*. Ανάκτηση Φεβρουάριος 2, 2006, από <http://www.parliament.gr/paligenesia/>
108. Γενικά Αρχεία του Κράτους. (2006). *ΓΑΚ – Σκοπός*. Ανάκτηση Ιανουάριος 24, 2006, από <http://www.gak.att.sch.gr/gr/purpose/purpose.html>
109. Γκαζή, Α. (1999). Από τις μούσες στο μουσείο. Η ιστορία ενός θεσμού δια μέσου των αιώνων. *Αρχαιολογία και Τέχνες*, 70, σσ. 39-46.
110. Γούσιου, Κ. (2003). *Η τεχνολογία των επικοινωνιών και των πληροφοριών ως μέσο προβολής και ανάδειξης της περιφερειακής πολιτισμικής διαφοροποίησης στο πλαίσιο της Ε.Ε.: Το παράδειγμα της Ελλάδας*. Αθήνα: [Ο Συγγραφέας].
111. Δάλλας, Κ. Γ. (200-;). *Θέματα οργάνωσης και λειτουργίας στα σύγχρονα μουσεία* (σσ. 1-19). Ανάκτηση από http://cmc.panteion.gr/cmc/staff/dallas/research/cmc/staff/dallas/research/museum_issues/gr/museum_management_issues.pdf
112. Δεμερτζής, Ν. (1989). *Κουλτούρα, νεωτερικότητα, πολιτική κουλτούρα*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση.

113. Δενδρινός, Μάρκος. (2001). *Επικοινωνίες-Δίκτυα*. Αθήνα: [Ο Συγγραφέας].
114. Δεσπότης, Γ. (1999). *Αγγλοελληνικό αναλυτικό λεξικό Η.Υ. - Νέας τεχνολογίας*. Αθήνα: PIM.
115. Ε.Ι.Π. (2002). *Ελληνικό Ίδρυμα Πολιτισμού*. Ανάκτηση από <http://www.htc.gr/eia>
116. Ελληνική Αρχαική Εταιρεία. (2004). *ΕΑΕ – Φυσιογνωμία*. Ανάκτηση Ιανουάριος 23, 2006, από <http://www.eae.org.gr/pro1.html>
117. *Ευρωπαϊκές ημέρες πολιτιστικής κληρονομιάς*. Ανάκτηση από <http://www.southerncrete.gr/euroheritagedays/default.php>
118. Ίδρυμα Μείζονος Ελληνισμού. (2006). *Foundation of the Hellenic World*. Ανάκτηση από <http://www.fhw.gr>
119. Κακούρης, Γ. Μ. (1974). *Βιβλιοθηκομονικό λεξικό: Βιβλιοθηκονομικοί, βιβλιογραφικοί και τυπογραφικοί όροι: Αγγλο-ελληνικόν, ελληνο-αγγλικόν*. Αθήνα: Κολλέγιο Αθηνών.
120. Καυταντζόγλου, Ρ., Τουνταςάκη, Ειρήνη, και Φρυδάκης, Μάριος. (2005, Μάρτιος). Ιστορία, δομή και λειτουργία των εθνικών μουσείων της Αθήνας: Εθνικό Αρχαιολογικό, Βυζαντινό και Χριστιανικό, Ελληνικής Λαϊκής Τέχνης: Μια έρευνα κοινού. *Τετράδια μουσειολογίας*, 2, σσ. 71-73.
121. Καφαντάρης, Τάσος. (2006, Μάρτιος). Σκληρός δίσκος σε κάρτα μνήμης και τηλεόραση χωρίς κεραία. Στο *Βήμα Science*. Ανάκτηση από http://tovima.dolnet.gr/print_article.php?e=B&f=14722&m=H03&aa=1
122. Κοίλιας, Χ., και Λαοπόδης Β. (Επιμ.). (1986). *Εγκυκλοπαίδεια πληροφορικής και τεχνολογίας υπολογιστών*. Αθήνα: Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών.
123. Κουλτούρα. (2005). Στην *Εγκυκλοπαίδεια Πάπυρος Λαρούς Μπριτάννικα* (Τόμ. 35, σ. 368). Αθήνα: Εκδοτικός Οργανισμός Πάπυρος.
124. Κριαράς, Γ. (1995). Υπηρεσία. Στο *Νέο ελληνικό λεξικό της σύγχρονης δημοτικής γλώσσας γραπτής και προφορικής: Ορθογραφικό, ερμηνευτικό, ετυμολογικό, συνωνύμων, αντιθέτων, κυρίων ονομάτων* (σ. 1406). Αθήνα: Νέα Σύνορα.
125. Κωνσταντινίδης, Φ. (2001). *Bibliotheca Alexandrina*. [Βιντεοκασέτα]. Αθήνα: Ελληνικό Κιν/κο Προφίλ.
126. Λέανδρος, Νίκος. (2005). *Το διαδίκτυο, ανάπτυξη και αλλαγή*. Αθήνα: Εκδόσεις Καστανιώτη.
127. Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών. (2001). *Αποτίμηση βιβλιοθηκών και υπηρεσιών πληροφόρησης*. Ιωάννινα: Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών.
128. Μουσούρη, Θ. (1999). Έρευνα κοινού και αξιολόγηση στα μουσεία. *Αρχαιολογία και Τέχνες*, 72, σσ. 56-61.
129. Μπάγιας, Α. Φ. (1999). *Αρχειονομία: Βασικές έννοιες και αρχές* (2^η έκδ.). Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.
130. Μπάγιας, Α. Φ. (1999). *Εγχειρίδιο αρχειονομίας: Η επεξεργασία ενός ιστορικού αρχείου*. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.

131. Μπακαλάκη, Α. (1997, Ιανουάριος - Μάρτιος). Εκδοχές της έννοιας του πολιτισμού στην ανθρωπολογία. *Σύγχρονα θέματα*, 62, 55-68.
132. Μπαμπινιώτης, Γ. Δ. (1998). Υπηρεσία. Στο *Λεξικό της νέας ελληνικής γλώσσας* (σσ. 1864-1865). Αθήνα: Κέντρο Λεξικολογίας.
133. Μπαμπινιώτης, Γ. Δ. (2004). Μουσείο. Στο *Λεξικό για το σχολείο και το γραφείο* (σ. 645). Αθήνα: Κέντρο Λεξικολογίας.
134. Μπαμπινιώτης, Γ. Δ. (2004). Υπηρεσία. Στο *Λεξικό για το σχολείο και το γραφείο* (σ. 1081). Αθήνα: Κέντρο Λεξικολογίας.
135. Μπαμπινιώτης, Γ. Δ. (1998). Αρχείο. Στο *Λεξικό της νέας ελληνικής γλώσσας* (σ. 239). Αθήνα: Κέντρο Λεξικολογίας.
136. Μπέλλας, Θρασύβουλος. (1998). *Δομή και γραφή της επιστημονικής εργασίας: Με βάση την εμπειρική παιδαγωγική έρευνα*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
137. Μπώκος, Γ. Δ. (2001). *Εισαγωγή στην επιστήμη της πληροφόρησης*. Αθήνα: Παπασωτηρίου.
138. Νάκου, Ειρήνη. (2001). *Μουσεία: Εμείς, τα πράγματα και ο πολιτισμός*. Αθήνα: Νήσος.
139. Οικονόμου, Μ. (2003). *Μουσείο: Αποθήκη ή ζωντανός οργανισμός; Μουσειολογικοί προβληματισμοί και ζητήματα*. Αθήνα: Κριτική.
140. Οργανισμός Προβολής Ελληνικού Πολιτισμού. (2002). *Σκοπός και τομείς δραστηριότητας*. Ανάκτηση από http://www.hch.culture.gr/1/11/11_gr.html
141. Πατηνιώτης, Μ., και Πρέντζας, Δ. (Δημιουργοί ιστοσελίδας). (2002). *Ελληνομνήμων*. Ανάκτηση Φεβρουάριος 2, 2026, από <http://www.efessos.lib.uoa.gr/hellinomnimon>
142. Πελεγρίνης, Θ. (2004). *Λεξικό της φιλοσοφίας*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
143. Πολιτισμός. (200-;). Στην *Εγκυκλοπαίδεια Δομή: Απο γενιά σε γενιά* (Τόμ. 27, σσ. 11-15). Αθήνα: Εκδόσεις "Δομή" Α.Ε.
144. Πολιτισμός. (2005). Στην *Εγκυκλοπαίδεια Πάπυρος Λαρούς Μπριτάννικα* (Τόμ. 50, σσ. 91-92). Αθήνα: Εκδοτικός Οργανισμός Πάπυρος.
145. Σεμερτζάκη, Ε. (Απόδοση και επιμέλεια). (2004). *Κατευθυντήριες οδηγίες για βιβλιοθήκες, αρχεία και μουσεία*. Βέροια: Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη Βέροιας.
146. Σκαλτσά, Μ. (1999). *Για τη μουσειολογία και τον πολιτισμό*. Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Εντευκτηρίου.
147. Σκούτα, Σ. (2003). *Πολιτιστική ανάπτυξη και νέες τεχνολογίες: σχέση συμπληρωματική ή σχέση ασύμβατη;*. Αθήνα: [Ο Συγγραφέας].
148. Στάικος, Κ. (1996). *Βιβλιοθήκη: Από την Αρχαιότητα έως την Αναγέννηση και σημαντικές ουμανιστικές και μοναστηριακές βιβλιοθήκες (3000 π.Χ. - 1600 μ. Χ.)*. Αθήνα: [Ο Συγγραφέας].
149. Στάικος, Κωνσταντίνος. (2002). *Η ιστορία της βιβλιοθήκης στον Δυτικό πολιτισμό*. Αθήνα: Κότινος.
150. Συμεωνίδης, Π. (2004). Παγκόσμιοι οργανισμοί και πολιτιστική κληρονομιά. Στο *Σύστημα τεκμηρίωσης πολιτιστικών πόρων*,

παγκόσμιοι οργανισμοί και πολιτιστική κληρονομιά. Ανάκτηση από
<http://www.teiser.gr>

151. Τσιβάκου, Ι. (2005). *Σύνοψη στην έννοια της κουλτούρας, γενικά περί οργανωσιακής κουλτούρας*: (Πανεπιστημιακές σημειώσεις μεταπτυχιακού προγράμματος Παντείου Πανεπιστημίου). Αθήνα. [Ο Συγγραφέας].
152. Υπηρεσία. (198-;). Στο Παναγόπουλος, Ανδρέας Χ. και Σιατόπουλος, Δημήτρης (Επιμ.), *Υπερλεξικό της νεοελληνικής γλώσσας: Μονοτονικό, ορθογραφικό, ερμηνευτικό, εννοιολογικό, ετυμολογικό, παραγώγων, συνωνύμων, αντιθέτων* (Τόμ. 6, σ. 2789). Αθήνα: Αφοί Παγουλάτοι.
153. Υπουργείο Πολιτισμού. (2001). *Υπουργείο Πολιτισμού Ελλάδας – Οδυσσέας*. Ανάκτηση από http://www.culture.gr/welcome_gr.html
154. Φέσσα, Ρ., και Λίτσα, Κ. (1970). *Η βιβλιοθήκη, οργάνωση - λειτουργία*. Αθήνα: Ίδρυμα Ευγενίδου.

Ευρετήριο

A

Acculturation 13
American Association of Museums, See Αμερικανική Ένωση Μουσείων
Ask a Librarian, See Υπηρεσία εξυπηρέτησης, στη ψηφιακή διάσταση

B

Buyer involvement 23, See Χαρακτηριστικά των υπηρεσιών

C

Civilization..... 6, 9, 11, 13, 14
Culture 6, 7, 8, 9, 10, 12, 13, 14, 15, 26, 29, 49, 51, 66, 87

D

Demand fluctuations 23, See Χαρακτηριστικά των υπηρεσιών

F

FAQ .. See Υπηρεσίες συχνών ερωτήσεων

I

ICOMOS 29, See International Council on Monuments and Sites
Intangibility 20, See Χαρακτηριστικά των υπηρεσιών
International Council on Monuments and Sites 29
IUCN See World Conservation Union

L

Labour intensity 23, See Χαρακτηριστικά των υπηρεσιών
Lack of homogeneity 21, See Χαρακτηριστικά των υπηρεσιών
Lack of transportability 21, See Χαρακτηριστικά των υπηρεσιών

M

Memory Institutions, See Οργανισμοί Διατήρησης της Μνήμης

O

OPAC, See Ανοιχτός Δημόσιος Κατάλογος
Open Access Catalog, See Ανοιχτός Δημόσιος Κατάλογος

P

Perishability 21, See Χαρακτηριστικά των υπηρεσιών
PULMAN 31, 65

R

Reference service, See Υπηρεσία εξυπηρέτησης, πληροφόρησης και κατεύθυνσης χρηστών, στην παραδοσιακή διάσταση

T

Talk-to-a-librarian, See Υπηρεσία εξυπηρέτησης, στη ψηφιακή διάσταση
Transculture 13

U

UNESCO 8, 25, 26, 27, 29, 41, 54, 83, 92

V

Virtual reference desk, See Εικονικό γραφείο πληροφοριών

W

World Conservation Union 29

A

Αδυναμία διαχωρισμού 22, See Χαρακτηριστικά των υπηρεσιών

Αδυναμία μεταφοράς 21, See Χαρακτηριστικά των υπηρεσιών

Αμερικανική Ένωση Μουσείων 47, 49

Ανάπτυξη της συλλογής, See Έμμεσες λειτουργίες των οργανισμών

Ανοιχτός Δημόσιος Κατάλογος. 70

Απουσία κυριότητας 23, See Χαρακτηριστικά των υπηρεσιών

Αρχεία 31, 37, 42, 45, 52, 56, 58, 69

Άυλη υπόσταση 19, 20, See Χαρακτηριστικά των υπηρεσιών

B

Βιβλιοθήκες 31, 37, 38, 40, 47, 52, 69

Βιομηχανικές υπηρεσίες..... 18

Δ

Διαδίκτυο 5, 16, 32, 36, 39, 71, 72, 79

Διακυμάνσεις της ζήτησης 23, See Χαρακτηριστικά των υπηρεσιών

Διατήρηση της συλλογής, See Έμμεσες λειτουργίες των οργανισμών

Δικτυακή παρουσίαση των βιβλιοθηκών, των αρχείων και των μουσείων 59

E

Είδη αρχείων 43

Είδη βιβλιοθηκών 39

Είδη μουσείων..... 48

Ειδικές υπηρεσίες στα αρχεία... 74

Ειδικές υπηρεσίες στα μουσεία. 73

Ειδικές υπηρεσίες στις βιβλιοθήκες 72, 73

Εικονικό γραφείο πληροφοριών 56

Εκπαίδευση χρηστών στο ψηφιακό αλφαριθμητισμό 72

Έλλειψη ομοιογένειας 21, See Χαρακτηριστικά των υπηρεσιών

Έμμεσες λειτουργίες των οργανισμών 75

Ένταση εργασίας 23, See Χαρακτηριστικά των υπηρεσιών

Επεξεργασία του υλικού, See Έμμεσες λειτουργίες των οργανισμών

K

Καταλογογράφηση, See Έμμεσες λειτουργίες των οργανισμών

Κοινό των αρχείων 46

Κοινό των βιβλιοθηκών 41, 46, 77
Κοινό των μουσείων..... 50
Κοινωνίας της Πληροφορίας 31, 32
Κουλτούρα 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 25, 26, 38, 41, 51, 65

M

Μάνατζμεντ Ολικής Ποιότητας . 23
Μεταβλητότητα, See Χαρακτηριστικά των υπηρεσιών
Μουσεία 26, 27, 31, 37, 47, 52, 69

O

Οργανισμοί Διατήρησης της Μνήμης 26

Π

Πολιτισμός 4, 6, 7, 8, 9, 11, 13, 14, 15, 30, 31
Πολιτιστική κληρονομιά 25, 31, 35, 44, 45, 66
Πολιτιστική Κληρονομιά..... 25, 26
Πολιτιστικός..... 14, 36, 65
Προϊόν 12, 17, 18, 19, 34
Προσκτήσεις, See Έμμεσες λειτουργίες των οργανισμών

Σ

Συγκέντρωση ψηφιακών πηγών 57
Συμμετοχή του αγοραστή, See Χαρακτηριστικά των υπηρεσιών
Συνεργασίες με άλλους φορείς 70

T

Τεχνολογία 5, 25, 28, 30, 32, 35, 61, 64, 65, 72, 77, 79

Υ

Υπηρεσία 17, 18, 19, 21, 22, 23, 42, 49, 55, 56, 57, 62, 64, 68, 69,
70, 74, 75, 77, 78, 79
Υπηρεσία ακουστικής ξενάγησης. 64
Υπηρεσία Ανοιχτού Δημόσιου Κατάλογου και Συλλογικών Καταλόγων
..... 70
Υπηρεσία δανεισμού και διαδανεισμού 68
Υπηρεσία δανεισμού σε σχολεία 73, See Ειδικές υπηρεσίες στα μουσεία
Υπηρεσία δημιουργίας γενεαλογικού δέντρου 74, See Ειδικές υπηρεσίες
στα αρχεία
Υπηρεσία διάθεσης μηχανημάτων εντός των οργανισμών 67
Υπηρεσία διάθεσης του χώρου . 66
Υπηρεσία εκπαίδευσης χρηστών 73, See Ειδικές υπηρεσίες στις βιβλιοθήκες
Υπηρεσία εκτίμησης αντικειμένων 74, See Ειδικές υπηρεσίες στα μουσεία
Υπηρεσία εξ αποστάσεως εκπαίδευσης 61
Υπηρεσία εξυπηρέτησης, πληροφόρησης και κατεύθυνσης χρηστών,
στην παραδοσιακή διάσταση . 54
Υπηρεσία εξυπηρέτησης, στη ψηφιακή διάσταση 56

Υπηρεσία κοινοποίησης του έργου των οργανισμών, στην παραδοσιακή διάσταση 58
 Υπηρεσία ξενάγησης, στην παραδοσιακή διάσταση.....63
 Υπηρεσία πρόσβασης για άτομα με σωματικές, μαθησιακές δυσκολίες καθώς και με δυσκολίες σχετικά με τα αισθητήρια όργανα..67
 Υπηρεσία πρόσβασης σε πολύγλωσσες και πολύμορφες πηγές, στη ψηφιακή διάσταση..... 63
 Υπηρεσία πρόσβασης, στην παραδοσιακή διάσταση.....62
 Υπηρεσία προώθησης της αναγνωσιμότητας και της δια βίου εκπαίδευσης, στη ψηφιακή διάσταση..... 60
 Υπηρεσία προώθησης του πολιτισμού, στη ψηφιακή διάσταση..... 65
 Υπηρεσία προώθησης του πολιτισμού, στην παραδοσιακή διάσταση...65
 Υπηρεσία υποστήριξης και διευκόλυνσης της έρευνας και συγκέντρωσης υλικού πάνω σε ένα συγκεκριμένο θέμα, στην παραδοσιακή διάσταση 57
 Υπηρεσία υποστήριξης της ανάγνωσης, της εκπαίδευσης και της προώθησης της ψυχαγωγίας, στην παραδοσιακή διάσταση..59
 Υπηρεσία χρήσης Διαδικτύου ... 71
 Υπηρεσία ψηφιακής ξενάγησης. 64
 Υπηρεσίες καταναλωτή 18
 Υπηρεσίες συχνών ερωτήσεων. 59

Φ

Φθαρτότητα²¹, See Χαρακτηριστικά των υπηρεσιών

Χ

Χαρακτηριστικά των υπηρεσιών 20, See Intangibility, See Perishability, See Αδυναμία μεταφοράς, See Lack of transportability, See Έλλειψη ομοιογένειας, See Lack of homogeneity, See Αδυναμία διαχωρισμού, See Μεταβλητότητα, See Απουσία κυριότητας, See Ένταση εργασίας, See Labour intensity, See Διακυμάνσεις της ζήτησης, See Demand fluctuations, See Συμμετοχή του αγοραστή, See Buyer involvement

Ψ

Ψηφιοποίηση 5, 30, 33, 35, 66



