Προσβασιμότητα των τυφλών και των ατόμων με περιορισμένη όραση στις ιστοσελίδες των ειδικών βιβλιοθηκών

Μαρία Μαγκλάση, Ράνια Σιάτρη

Εισαγωγή

Σκοπός της έρευνας ήταν η μελέτη και η αξιολόγηση των δικτυακών τόπων και των παρεχομένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τις ελληνικές ειδικές βιβλιοθήκες, και το αν και κατά πόσον είναι προσβάσιμες στους τυφλούς και στα άτομα με προβλήματα όρασης. Με την έρευνα επιδιώχθηκε να εντοπιστούν οι τύποι παρεχόμενων υπηρεσιών προς αυτήν την ομάδα χρηστών και κατά πόσον έχει γίνει σχετική πρόβλεψη κατά τη διαμόρφωση της πολιτικής της εκάστοτε βιβλιοθήκης.

Ως άτομα με ειδικές ανάγκες[1] (ΑΜΕΑ)νοούνται τα άτομα, τα οποία λόγω οργανικών, ψυχικών ή κοινωνικών αιτιών παρουσιάζουν καθυστερήσεις, αναπηρίες ή διαταραχές στη γενικότερη ψυχοσωματική κατάσταση ή στις επιμέρους λειτουργίες τους. Ειδικότερα, τυφλό θεωρείται κάθε άτομο, του οποίου η οπτική οξύτητα είναι μικρότερη από το 1/20 της κανονικής στον οφθαλμό, που βλέπει καλύτερα και με τη καλύτερη δυνατή διόρθωση. Τα άτομα με προβλήματα όρασης συχνά αντιμετωπίζουν προβλήματα προσβασιμότητας στην προσπάθειά τους να λάβουν πληροφόρηση και γνώση. Η σύσταση μίας σειράς διεθνών οργανισμών αποβλέπει στην προάσπιση των δικαιωμάτων των ατόμων με προβλήματα όρασης. Τέτοιοι οργανισμοί είναι η Παγκόσμια Ένωση Τυφλών[2] (World Blind Union), η Ευρωπαϊκή Ένωση Τυφλών[3] (European Blind Union), η Επιτροπή για τα Δικαιώματα των Αναπήρων[4] (Disability Rights Commission), η Πρωτοβουλία για Προσβασιμότητα Ιστού[5] (Web Accessibility Initiative), το DAISY Consortium[6], κ.α. Σε σύγκριση με τους οργανισμούς στο εξωτερικό, οι οργανισμοί στην Ελλάδα όπως ο Πανελλήνιος Σύνδεσμος Τυφλών[7], το Κέντρο Εκπαίδευσης και Αποκατάστασης Τυφλών[8], η Αναπηρία Τώρα[9], η Εθνική Συνομοσπονδία Ατόμων με Αναπηρίες[10]) βρίσκονται σε πρώιμο στάδιο εξέλιξης, ωστόσο τα βήματα που έχουν επιτευχθεί είναι σημαντικά για την καλυτέρευση του πεδίου δράσης τους. Οι βιβλιοθήκες βάσει του κύριου σκοπού της ύπαρξης τους, δηλαδή τη διατήρηση και προαγωγή της γνώσης, αποτελούν επίσης οργανισμούς που μπορούν να

---

[1] K. C. Wright, *A how-to-do-it manual for librarian, Serving the disabled*, New York, London: Neal - Schuman Publishers, Inc, 1991.

[2] World Blind Union, [τεκμήριο www, URL: http://www.worldblindunion.org, ημερομηνία πρόσβασης: 10.1.2005].

[3] European Blind Union, [τεκμήριο www, URL: http://www.euroblind.org/, ημερομηνία πρόσβασης: 10.1.2005].

[4] Disability Rights Commission, [τεκμήριο www, URL: http://www.drc-gb.org, ημερομηνία πρόσβασης: 10.2.2005].

[5] Web Accessibility Initiative, [τεκμήριο www, URL: http://www.w3.org/ WAI/, ημερομηνία πρόσβασης: 20.3.2005].

[6] DAISY Consortium, [τεκμήριο www, URL: http://www.daisy.org, ημερομηνία πρόσβασης: 10.2.2005].

[7] Πανελλήνιος Σύνδεσμος Τυφλών, [τεκμήριο www, URL: http://www.pst.gr, ημερομηνία πρόσβασης: 2.11.2004].

[8] Κέντρο Εκπαίδευσης και Αποκατάστασης Τυφλών, [τεκμήριο www, URL: http://www.keat.gr, ημερομηνία πρόσβασης: 20.3.2005].

[9] Αναπηρία Τώρα, [τεκμήριο www, URL: http://www.disabled.gr, ημερομηνία πρόσβασης: 26.2.2004].

[10] Εθνική Συνομοσπονδία Ατόμων με Αναπηρίες, [τεκμήριο www, URL: http://www.esaea.gr, ημερομηνία πρόσβασης: 10.3.2005].

συνδράμουν ενεργά στην απρόσκοπτη ένταξη των ατόμων με προβλήματα όρασης, στο ευρύτερο κοινωνικό σύνολο. Κινητήρια δύναμη θα πρέπει να αποτελέσει η χάραξη μίας πολιτικής, η οποία θα καλύπτει και τα άτομα με αναπηρίες. Μεγάλο ρόλο επίσης στην εξασφάλιση των δικαιωμάτων αποτελεί η θεσμοθέτηση νομοθεσίας που θα προασπίζει το δικαίωμα πρόσβασης στη γνώση και την πληροφορία είτε αυτή είναι καταχωρημένη σε ηλεκτρονική μορφή είτε σε εναλλακτική μορφή έκδοσης. Επιπρόσθετα η υποστηρικτική τεχνολογία σε συνδυασμό με το σωστό σχεδιασμό ιστοσελίδων, συνάδουν στην δημιουργία προσβάσιμων ιστοσελίδων και διευκολύνουν τα άτομα με προβλήματα όρασης στην προσπάθεια τους για συμμετοχή στην Κοινωνία της Πληροφορίας.

Μεθοδολογία έρευνας

Για την επίτευξη του σκοπού και των στόχων της έρευνας, πραγματοποιήθηκε έρευνα με ερωτηματολόγια που διανεμήθηκαν στους εργαζόμενους βιβλιοθηκονόμους και διεξάχθηκαν συνεντεύξεις με τους υπευθύνους των βιβλιοθηκών.Το δείγμα της έρευνας αποτελείτο από 31 ειδικές βιβλιοθήκες από τις 300 περίπου που υπάρχουν. Κριτήριο επιλογής για να συμπεριληφθεί μία βιβλιοθήκη στο δείγμα αποτέλεσε η διατήρηση δικτυακού τόπου και η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών μέσω αυτού. Τα ερωτηματολόγια και οι συνεντεύξεις που διεξάχθηκαν στο πληθυσμό των 31 ελληνικών ειδικών βιβλιοθηκών υπό έρευνα, βοήθησαν στη συλλογή που αφορούν την ελληνική πραγματικότητα σχετικά με το θέμα της ηλεκτρονικής προσβασιμότητας των ελληνικών ειδικών βιβλιοθηκών και τις γνώσεις των βιβλιοθηκονόμων πάνω στο συγκεκριμένο θέμα. Παράλληλα πραγματοποιήθηκε και αξιολόγηση της προσβασιμότητας των δικτυακών τόπων των ελληνικών ειδικών βιβλιοθηκών, η χρήση της online έκδοσης του Bobby Accessibility Checker[11], κρίθηκε απαραίτητη και ιδιαίτερα αποτελεσματική.

Προσβασιμότητα

Παραδοσιακά, η έννοια της προσβασιμότητας όσον αφορά τα άτομα με ειδικές ανάγκες, σχετίζεται με τη δυνατότητα αξιοποίησης του περιβάλλοντος χώρου, με τις αρχιτεκτονικές ρυθμίσεις που γίνονται στους δημόσιους και ιδιωτικούς χώρους, ώστε να είναι όλοι οι χώροι προσπελάσιμοι από τα άτομα με αναπηρίες. Ωστόσο η έννοια του όρου προσβασιμότητα δεν πρέπει να περιορίζετGαι μόνο στις αναγκαίες αρχιτεκτονικές ρυθμίσεις. Η ραγδαία εξέλιξη της τεχνολογίας της πληροφόρησης και των τηλεπικοινωνιών τα τελευταία χρόνια, έχει καταστήσει το ζήτημα της προσβασιμότητας ακόμα αποκτά νέες διαστάσεις και αφορά τη δυνατότητα αξιοποίησης των πληροφοριακών συστημάτων από τα άτομα με αναπηρίες. Η έννοια της καθολικής πρόσβασης σε προϊόντα και υπηρεσίες της Κοινωνίας της Πληροφορίας στηρίζεται στις αρχές του καθολικού σχεδιασμού που συνιστά μεταβολές στο περιβάλλον χρήσης μιας εφαρμογής, εξαιτίας των διαφορετικών αναγκών, απαιτήσεων και προτιμήσεων του εκάστοτε χρήστη.

Στον χώρο των βιβλιοθηκών, το Διαδίκτυο και η τεχνολογία πλέον αποτελούν αναπόσπαστο κομμάτι των παρεχόμενων δεδομένου ότι πλέον οι περισσότερες βιβλιοθήκες ανά τον κόσμο, όπως επίσης και στην Ελλάδα, διατηρούν δικτυακό τόπο, μέσω του οποίου προωθούν τις προσφερόμενες υπηρεσίες τους. Είναι γνωστό και κατανοητό ότι η γνώση αποτελεί αναφαίρετο δικαίωμα όλων, πολλοί πολίτες όμως, ειδικότερα τα άτομα με αναπηρίες, αντιμετωπίζουν εμπόδια στην ανάκτηση πληροφοριών μέσω της δικτυακής τοποθεσίας κάποιας βιβλιοθήκης. Για να μπορούν οι βιβλιοθήκες να υπηρετήσουν σωστά τον κύριο σκοπό τους, την προαγωγή της γνώσης, είναι απαραίτητο να προσφέρουν ισάξιες υπηρεσίες σε όλους τους χρήστες που απαρτίζουν την κοινότητα μίας βιβλιοθήκης, είναι απαραίτητο εν ολίγοις, να διατηρούν

[11] Bobby Accessibility Checker, [τεκμήριο www, URL: http://www.cast.org/bobby, ημερομηνία πρόσβασης: 20.3.2005].

προσβάσιμη δικτυακή τοποθεσία, ώστε να μην αποκόβεται η συγκεκριμένη κατηγορία χρηστών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες τους.

Τα εμπόδια που αντιμετωπίζουν τα άτομα με αναπηρίες στην πρόσβαση στην ηλεκτρονική πληροφορία συχνά σχετίζονται με τη χρήση του εξοπλισμού και με το πώς αυτό αλληλεπιδρά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες και εφαρμογές. Αρχικά οι προσπάθειες επίλυσης του προβλήματος στηρίχτηκαν στην προσαρμογή του εκάστοτε πληροφοριακού συστήματος έτσι ώστε να είναι προσβάσιμο από διάφορες κατηγορίες ατόμων με αναπηρίες με τη βοήθεια ανάπτυξης εξειδικευμένου λογισμικού και υλικού Η/Υ. Όσον αφορά το διαδίκτυο, τα πράγματα γίνονται ακόμα πιο πολύπλοκα για τα άτομα με προβλήματα όρασης, αφού ακόμα κι αν κατέχουν τον κατάλληλο εξοπλισμό, πολλές φορές οι ιστοσελίδες που προσπαθούν να «δουν» είναι «αόρατες», λόγω σημαντικών, λαθών στο σχεδιασμό της ιστοσελίδας. Για την αντιμετώπιση αυτού του προβλήματος δημιουργήθηκαν μία σειρά κανόνων και οδηγιών, όπως οι Web Content Accessibility Guidelines 1.0[12] (W.C.A.G.), οι Οδηγίες του Τομέα 508[13], που η υιοθέτηση και εφαρμογή τους στο σχεδιασμό τους δικτυακού τόπου μίας βιβλιοθήκης μπορεί να καταστήσει προσβάσιμες όλες τις προσφερόμενες υπηρεσίες της.

Οδηγίες προσβασιμότητας

Ο στόχος των οοδηγιών *Web Content Accessibility Guidelines 1.0 (W.C.A.G.[14])*: είναι η προώθηση της προσβασιμότητας στο σχεδιασμό των ιστοσελίδων. Αποτελούν έκδοση της Πρωτοβουλίας για Πρόσβαση στον Παγκόσμιο Ιστό[15] της Κοινοπραξίας του World Wide Web - W3C[16] [Web Accessibility Initiative (WAI) – W3C]. αποτελούνται από 14 οδηγίες. Κάθε οδηγία περιλαμβάνει ένα κατάλογο ορισμών σημείου ελέγχου (checkpoint definitions), οι οποίοι εξηγούν πώς η οδηγία ισχύει σε ένα τυπικό σενάριο ανάπτυξης περιεχομένου ιστοσελίδας. Κάθε σημείο ελέγχου έχει ένα επίπεδο προτεραιότητας.

Οδηγίες Τομέα 508[17]: αποτελούν κομμάτι της νομοθεσίας των Η.Π.Α. υπογράφηκε τον Αύγουστο του 1998, αλλά τέθηκε σε εφαρμογή στις 21/06/2001. Αποτελεί το μοναδικό κομμάτι της νομοθεσίας των Η.Π.Α. αναφορικά με το θέμα της προσβασιμότητας και ασχολείται αποκλειστικά με θέματα ίσης πρόσβασης στην τεχνολογία για άτομα με αναπηρίες. Σύμφωνα με τις οδηγίες, τα κυβερνητικά τμήματα και οι οργανισμοί πρέπει να εξασφαλίσουν ότι η ηλεκτρονική και πληροφοριακή τεχνολογία επιτρέπει στα άτομα με αναπηρίες, να έχουν πρόσβαση και να χρησιμοποιούν τις πληροφορίες και τα δεδομένα. Οι οδηγίες καθορίζουν τον τύπο της τεχνολογίας που πρέπει να χρησιμοποιηθεί και θέτουν περιορισμούς που επιτυγχάνουν το ελάχιστο της προσβασιμότητας. Παρέχουν κριτήρια για ειδικούς τύπους τεχνολογίας, όπως είναι οι εφαρμογές λογισμικού και πληροφοριακών συστημάτων, οι διαδικτυακές εφαρμογές, τα προϊόντα τηλεπικοινωνιών, τα πολυμεσικά προϊόντα, τα ατομικά προϊόντα (π.χ. μηχανήματα fax, αριθμομηχανές, κλπ.) και οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές. Επιπρόσθετα, παρέχει ορισμένα κριτήρια

---

[12] World Wide Web Consortium (W3C), *Web Content Accessibility Guidelines 1.0.: W3C Recommendation 5 – May – 1999,* [τεκμήριο www, URL: http://www/w3.org/WAI-WEBCONTENT, ημερομηνία πρόσβασης: 28.12.2004].

[13] Department of Justice, *Section 508 of the Rehabilitation Act*, Washington, DC: Department of Justice, Access Board, [τεκμήριο www, URL: http://www.access-board.gov/508.htm, ημερομηνία πρόσβασης: 25.5.2005].

[14] Op. cit., 12.

[15] Ο.π., 6.

[16] World Wide Web Consortium (W3C), [τεκμήριο www, URL: http://www.w3.org/, ημερομηνία πρόσβασης: 20.4.2005].

[17] Op. cit., 13.

για την εξασφάλιση της συμβατότητας με την υποστηρικτική τεχνολογία που μπορεί να χρησιμοποιούν τα άτομα με αναπηρίες.

DAISY Προδιαγραφή 2.02[18]: αποτελεί αναθεώρηση της Προδιαγραφής DAISY 2.01 και στην ουσία πρόκειται για ένα σύνολο από οδηγίες για την δημιουργία Ψηφιακών Ομιλούντων Βιβλίων (Ψ.Ο.Β.), όσον αναφορά τη μορφή των αρχείων και τη γλώσσα σύνταξης (HTML, SMIL).

Microsoft Accessibility[19]: στην Microsoft η προσπάθεια για τη δημιουργία προσβάσιμων προϊόντων ξεκίνησε το 1987 με την έκδοση του λειτουργικού συστήματος Windows 2.0. Όλα τα προϊόντα και τα βοηθητικά προγράμματα βρίσκονται σε απόλυτη συμφωνία με τις Οδηγίες του Τομέα 508. ,

IBM Accessibility[20]: προσβασιμότητα για την IBM είναι η διαμόρφωση της πληροφοριακής τεχνολογίας, ώστε να μπορεί να χρησιμοποιηθεί από περισσότερους ανθρώπους, είτε απευθείας είτε σε συνδυασμό με προϊόντα υποστηρικτικής τεχνολογίας. Το Κέντρο Προσβασιμότητας της IBM ιδρύθηκε το 2000 με σκοπό τη δημιουργία τεχνολογίας κατάλληλης για τα άτομα με αναπηρίες. Βρίσκεται σε πλήρη συμφωνία με τις Οδηγίες του Τομέα 508. Ένας άλλος τομέας στον οποίο έχει δραστηριοποιηθεί το Κέντρο Προσβασιμότητας της IBM, είναι η παραγωγή οδηγιών για τον σχεδιασμό προσβάσιμων ιστοσελίδων.

Εργαλεία αξιολόγησης ιστοσελίδων

Υπάρχουν ορισμένα λογισμικά που επιτρέπουν τον έλεγχο για λάθη στον σχεδιασμό ιστοσελίδων, τα οποία εμποδίζουν την προσβασιμότητα των ατόμων με αναπηρία σε αυτές και την εύκολη πλοήγηση σε αυτές. Ωστόσο, αυτά τα εργαλεία δεν επαρκούν για την σωστή αξιολόγηση μιας ιστοσελίδας. Ο έλεγχος για τυχόν λάθη προσβασιμότητας πρέπει να γίνεται σε συνδυασμό με την ανθρώπινη κρίση.

Το *Bobby Accessibility Checker*[21] είναι ένα λογισμικό που σχεδιάστηκε με στόχο τον εντοπισμό και την κατάδειξη λαθών στο σχεδιασμό ιστοσελίδων. Ο έλεγχος των ιστοσελίδων γίνεται χρησιμοποιώντας τους κανόνες WCAG 1.0 (Web Content Accessibility Guidelines 1.0) ή τους κανόνες του Τομέα 508. Εξετάζει τις ιστοσελίδες και παράγει μία αναφορά, όπου καταδεικνύονται τυχόν λάθη προσβασιμότητας. Πλέον η υπηρεσία του Bobby έχει αλλάξει και ονομάζεται WebXACT. Εξετάζει τις ιστοσελίδες για θέματα ποιότητας, προσβασιμότητας και διαφύλαξης προσωπικών δεδομένων παράλληλα έχει αλλάξει και η δομή της αναφοράς των αποτελεσμάτων. Ο λόγος για τον οποίο αναφέρεται το Bobby παρόλο που δεν υφίσταται πλέον είναι γιατί ο έλεγχος της προσβασιμότητας των ιστοσελίδων στη συγκεκριμένη έρευνα πραγματοποιήθηκε με το Bobby.

Το *Betsie (BBC Education Text to Speech Internet Enhancer)*[22] είναι ένα πρόγραμμα φιλτραρίσματος, το οποίο χρησιμοποιήθηκε από το BBC για τη δημιουργία της κειμενικής έκδοσης της ιστοσελίδας του. Το Betsie δημιουργήθηκε για να επιλύσει το πρόβλημα της προσβασιμότητας για όσους χρησιμοποιούν αναγνώστες οθόνης για την πλοήγηση στο Διαδίκτυο. Η ιδέα για τη δημιουργία του συγκεκριμένου προγράμματος ξεκίνησε το 1998, μετά από μία συνάντηση ειδικών από το RNIB (Royal National Institute for the Blind) και το BBC. Στην

---

[18] DAISY Consortium, *DAISY 2.02 Specification*, 2001, [τεκμήριο www, URL: http://www.daisy.org/publications/specifications/daisy_202.html, ημερομηνία πρόσβασης: 27.12.2004].

[19] Microsoft Corporation, *Microsoft accessibility,* U.S.A.: Microsoft Corporation, 2005, [τεκμήριο www, URL: http://www.microsoft.com/enable/default.aspx, ημερομηνία πρόσβασης: 20.3.2005].

[20] IBM, *IBM Accessibility Center*, U.S.A.: IBM, 2004, [τεκμήριο www, URL: http://www-306.ibm.com/able/, ημερομηνία πρόσβασης: 20.3.2005].

[21] Op. cit., 1.

[22] BBC, *BBC Education Betsie*, UK: BBC, 2002, [τεκμήριο www, URL: http://www.bbc.co.uk/education/betsie, ημερομηνία πρόσβασης: 15.9.2004].

ουσία, το Betsie μετατρέπει οποιαδήποτε ιστοσελίδα σε μορφή κατάλληλη για οποιοδήποτε αναγνώστη οθόνης.

Το *Lynx Viewer*[23] αποτελεί ένα ακόμα εργαλείο ελέγχου προσβασιμότητας ιστοσελίδων, το οποίο επιτρέπει στους σχεδιαστές ιστοσελίδων να δουν πως εμφανίζονται οι ιστοσελίδες τους με έναν κειμενικό φυλλομετρητή, όπως είναι ο Lynx.

Το *WAVE*[24] αποτελεί επίσης ένα ακόμα εργαλείο για την αξιολόγηση της προσβασιμότητας των ιστοσελίδων, το οποίο έχει δημιουργηθεί και διατίθεται από το WebAIM[25]. Το εργαλείο αυτό ελέγχει την εκάστοτε ιστοσελίδα είτε με τους W.C.A.G. 1,0 είτε με τις Οδηγίες του Τομέα 508, ανάλογα με τις προτιμήσεις του κάθε χρήστη.

Το *Cynthia Says*[26], ελέγχει τις ιστοσελίδες για τυχόν λάθη προσβασιμότητας, κατά το σχεδιασμό. Λειτουργεί με απλό τρόπο, δηλαδή με την εισαγωγή της ηλεκτρονικής διεύθυνσης προς έλεγχο. Υπάρχει η δυνατότητα επιλογής με βάση ποιες οδηγίες να εξεταστεί η ιστοσελίδα καθώς επίσης και δυνατότητα να επιλέξει ο χρήστης τι παραπάνω στοιχεία επιθυμεί ο χρήστης να λάβει στην αναφορά με τα αποτελέσματα.

Η *Υπηρεσία αξιολόγησης του W3C*[27], αξιολογεί τις ιστοσελίδες για συμβατότητα με τις οδηγίες της Κοινοπραξίας του Παγκόσμιου Ιστού (W3C) αναφορικά με τις γλώσσες σύνταξης HTML και XHTML και με άλλα HTML πρότυπα.

Ανάλυση συνεντεύξεων

Οι συνεντεύξεις περιελάμβαναν 29 ερωτήσεις ανοικτού και κλειστού τύπου και απευθύνονταν αποκλειστικά στους υπεύθυνους των βιβλιοθηκών. Οι ερωτήσεις ανοικτού τύπου, βοήθησαν στη συλλογή μικροποιοτικών (microqualited) στοιχείων, ενώ οι ερωτήσεις κλειστού τύπου στη συλλογή κυρίως ποσοτικών δεδομένων.

Το πρώτο τμήμα των συνεντεύξεων περιελάμβανε ορισμένες γενικές ερωτήσεις, οι οποίες σχετίζονταν με τη βιβλιοθήκη, τη συλλογή και τη χρήση της συλλογής της. Αυτό που παρατηρήθηκε από την ανάλυση των αποτελεσμάτων, ήταν ότι οι υπηρεσίες των ειδικών βιβλιοθηκών είναι κατά βάση κοινές και ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των ελληνικών ειδικών βιβλιοθηκών παρέχει τις παραδοσιακά παρεχόμενες υπηρεσίες μίας βιβλιοθήκης, χωρίς να επεκτείνουν τις υπηρεσίες τους στο ευρύτερο κοινό.Το δεύτερο κομμάτι των συνεντεύξεων αφορούσε τα άτομα με ειδικές ανάγκες. Οι υπεύθυνοι ρωτήθηκαν εάν στους χρήστες της βιβλιοθήκης συμπεριλαμβάνονται και άτομα με ειδικές ανάγκες. Παρατηρείται ότι στο 41.9% των βιβλιοθηκών έχει καταγραφεί η χρήση της βιβλιοθήκης από ΑΜΕΑ σε αντίθεση με το 58.1%. Σε αρκετές ωστόσο περιπτώσεις, όπως θα φανεί και στην ανάλυση των ερωτηματολογίων που απευθύνθηκαν στους εργαζόμενους, παρατηρήθηκε απόκλιση στα ποσοστά, καθώς φαίνεται ότι οι υπεύθυνοι των βιβλιοθηκών πιθανόν να μην έχουν πλήρη εικόνα της καθημερινής χρήσης της βιβλιοθήκης.Οι αναπηρίες οι οποίες καταγράφηκαν αφορούσαν προβλήματα όρασης, ακοής,

---

[23] Delorie, D.J., *LynxViewer*, 2004, [τεκμήριο www, URL: http://www.delorie.com/web/lynxview.html, ημερομηνία πρόσβασης: 20.3.2005].

[24] WebAim, *WAVE 3.0*, [τεκμήριο www, URL: http://www.wave.webaim.org, ημερομηνία πρόσβασης: 20.3.2005].

[25] *WebAim (Web Accessibility In Mind)*, [τεκμήριο www, URL: http://www.webaim.org, ημερομηνία πρόσβασης: 20.3.2005].

[26] ICDRI, Internet Society Disability and Special Needs Chapter και Hisoftware, *Cynthia Says Portal Tester*, 2003 – 2004, [τεκμήριο www, URL: http://www.contentquality.com/fulloptions.asp, ημερομηνία πρόσβασης: 20.3.2005].

[27] World Wide Web Consortium (W3C), *W3C Validator*, 2005, [τεκμήριο www, URL: http://validator.w3.org, ημερομηνία πρόσβασης: 20.3.2005].

ομιλίας καθώς επίσης και κινητικά προβλήματα Στον πίνακα 1.1. δίνονται αναλυτικά τα αποτελέσματα.

Πίνακας 1.1: Χρήστες ΑΜΕΑ

Χρήστες ΑΜΕΑ	Συχνότητα	Ποσοστό
ΝΑΙ	13	41,9
ΟΧΙ	18	58,1
Σύνολο	31	100

Από τις βιβλιοθήκες που συμμετείχαν στην έρευνα μόλις το 22,6% έχουν ενσωματώσει στη συλλογή τους υλικό σε εναλλακτική μορφή, όπως ομιλούντα βιβλία και υλικό σε μορφή Braille. Οι κύριες αιτίες που υπέδειξαν οι υπεύθυνοι για την μη ενσωμάτωση εναλλακτικού υλικού στη συλλογή τους ήταν το είδος της βιβλιοθήκης και το γεγονός ότι δεν υπάρχουν αρκετοί χρήστες ΑΜΕΑ. Το κόστος απόκτησης υλικού εναλλακτικής μορφής αναφέρθηκε επίσης ως ένα πολύ σημαντικό αίτιο, καθώς οι βιβλιοθήκες εξαρτώνται από άλλους φορείς και οι προϋπολογισμοί τους είναι πολύ χαμηλοί. Τέλος κάποιοι ερωτηθέντες δήλωσαν ότι απλά δεν έχει υπάρχει ανάγκη και ζήτηση για τέτοιου είδους υλικό.

Μόλις το 25,8% των ελληνικών ειδικών βιβλιοθηκών δήλωσε ότι έχει λάβει μέτρα σχετικά με τα ΑΜΕΑ στη γραπτή πολιτική της βιβλιοθήκης, σε αντίθεση με το 74,2%. Στο 25,8% των βιβλιοθηκών που δήλωσε ότι έχουν ληφθεί μέτρα στην πολιτική, τα μέτρα αυτά εντοπίστηκαν στην πρόβλεψη αρχιτεκτονικών ρυθμίσεων (16,1%), στην πρόσκτηση υλικού σε εναλλακτική μορφή (13%) και σε εξοπλισμό για άτομα με προβλήματα όρασης (6,5%). Οι ιθύνοντες του 74,2% των ελληνικών ειδικών βιβλιοθηκών που απάντησε αρνητικά στην ερώτηση, υπέδειξαν ως κυριότερο παράγοντα την έλλειψη ανάγκης, εφόσον δεν υπάρχουν αρκετοί χρήστες τέτοιου είδους και συνεπώς δεν αποτελεί θέμα προτεραιότητας για τη βιβλιοθήκη. Επίσης πολλοί διευθυντές θεώρησαν ότι το είδος και μόνο της βιβλιοθήκης αποκλείει τη χρήση της από άτομα με ειδικές ανάγκες λέγοντας ότι «μα είμαστε ειδική βιβλιοθήκη δεν έχουμε τέτοιους χρήστες». Επίσης αναφέρθηκε η έλλειψη οικονομικών πόρων καθώς μία τέτοια κίνηση «θα απαιτούσε μεγάλο κόστος τόσο σε εξοπλισμό όσο και σε ανθρώπινο δυναμικό». Τέλος, ένας πολύ σημαντικός παράγοντας που προέβαλαν οι ιθύνοντες, είναι η παντελής έλλειψη μέριμνας από την πολιτεία, όπως για παράδειγμα η θεσμοθέτηση υποχρεωτικής πρόσκτησης υλικού εναλλακτικής μορφής από όλους τους κρατικούς φορείς και οργανισμούς.

Το επόμενο τμήμα των συνεντεύξεων στόχευε στη συλλογή στοιχείων που αφορούσε την εκπαίδευση του προσωπικού σχετικά με τα άτομα με αναπηρίες. Τα αποτελέσματα, έδειξαν ότι μόλις το 6,5% των βιβλιοθηκών έχει μεριμνήσει για την περαιτέρω εκπαίδευσή του προσωπικού τους, σε αντίθεση με το 90,3. Η εκπαίδευση αυτή πραγματοποιήθηκε κυρίως μέσω παρακολούθησης ειδικών σεμιναρίων για την αντιμετώπιση των τυφλών και των ατόμων με προβλήματα όρασης. Επίσης καταγράφηκε και η παρακολούθηση σεμιναρίων για την ηχογράφηση ομιλούντων βιβλίων. Οι υπεύθυνοι του 90,3% των βιβλιοθηκών, που δήλωσαν ότι οι εργαζόμενοι δεν έχουν λάβει περαιτέρω εκπαίδευση, απέφυγαν να αιτιολογήσουν την απάντησή τους αλλά οι περισσότεροι σχολίασαν ως αρνητική την έλλειψη παροχής βασικών γνώσεων από τα τμήματα βιβλιοθηκονομίας. Επίσης πολλοί θεωρούν ότι στο θέμα της εκπαίδευσης μεγάλο ρόλο παίζει και η πολιτεία. Πολύ σημαντικό είναι το γεγονός ότι μόλις στο 12,9% των βιβλιοθηκών που εξετάστηκαν οι εργαζόμενοι εξέφρασαν ενδιαφέρον για περαιτέρω εκπαίδευση. Το στοιχείο αυτό καταδεικνύει επίσης και την ελλιπή προώθηση τέτοιων ζητημάτων από πολιτειακούς φορείς.

Το επόμενο τμήμα των συνεντεύξεων στόχευε στη συλλογή στοιχείων που σχετίζονταν με τους δικτυακούς τόπους των βιβλιοθηκών. Το μεγαλύτερο ποσοστό των βιβλιοθηκών (64,5%) δημιούργησε την ιστοσελίδα μεταξύ του 1996 και του 2000. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχουν οι ελληνικές ειδικές βιβλιοθήκες είναι κατά βάση κοινές. Στον πίνακα 1.2. παρουσιάζονται αναλυτικά τα στοιχεία που σχετίζονται με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

Πίνακας 1.2: Online Υπηρεσίες

	ΝΑΙ		ΟΧΙ	
Online Υπηρεσίες	Συχνότητα	Ποσοστό	Συχνότητα	Ποσοστό
OPAC	28	90,3	3	9,7
Ηλεκτρονικά Βιβλία	3	9,7	28	90,3
Ηλεκτρονικά Περιοδικά	13	41,9	18	58,1
Βάσεις Δεδομένων	13	41,9	18	58,1
Άλλο	18	58,1	13	41,9

Στην ερώτηση κατά πόσον είχαν ληφθεί υπόψη οι τυφλοί και τα άτομα με προβλήματα όρασης, στο σχεδιασμό του δικτυακού τόπου, μόνο το 12,9% των βιβλιοθηκών έλαβαν εκ των προτέρων υπόψη τα άτομα με προβλήματα όρασης. Όλες οι βιβλιοθήκες που σχεδίασαν το δικτυακό το τους λαμβάνοντας υπόψη και άτομα με προβλήματα όρασης δήλωσαν ότι ακολούθησαν τους κανόνες του Web Content Accessibility Guidelines 1.0 του WAI. Οι διευθυντές των βιβλιοθηκών που απάντησαν αρνητικά σε αυτήν την ερώτηση όταν τους ζητήθηκε να αιτιολογήσουν την απάντησή τους δήλωσαν ότι «δεν το σκέφτηκαν» καθώς δεν γνώριζαν για αυτό το θέμα αλλά και γιατί δεν υπήρχε ανάγκη για κάτι τέτοιο. Η πολιτεία φαίνεται να παίζει σημαντικό ρόλο και σε αυτό το ζήτημα καθώς παρατηρείται άγνοια για το θέμα της ηλεκτρονικής προσβασιμότητας. δεδομένου ότι η απρόσκοπτη πρόσβαση στην πληροφορία από τα άτομα με ειδικές ανάγκες δεν έχει θεσμοθετηθεί όπως σε άλλες χώρες, για να θεωρείται και αυτονόητη από τους υπεύθυνους των βιβλιοθηκών.

Ερωτηματολόγια

Η έρευνα με ερωτηματολόγια διενεργήθηκε παράλληλα με τις συνεντεύξεις και απευθυνόταν στους εργαζόμενους των ελληνικών ειδικών βιβλιοθηκών. Το δείγμα αποτέλεσαν 44 βιβλιοθηκονόμοι που δούλευαν στις 31 βιβλιοθήκες που αποτέλεσαν το δείγμα. Από αυτούς το ο 84,1% ήταν γυναίκες και το 15,9% άνδρες.

Στο τμήμα του ερωτηματολογίου που αφορούσε τα άτομα με ειδικές ανάγκες, οι εργαζόμενοι ρωτήθηκαν αν έχουν έρθει σε επαφή με χρήστες ΑΜΕΑ. Παρατηρήθηκε ότι το 45,5% των εργαζόμενων βιβλιοθηκονόμων στις ελληνικές ειδικές βιβλιοθήκες, δεν έχει έρθει σε επαφή με χρήστες ΑΜΕΑ στη βιβλιοθήκη που εργάζονται, ενώ το 54,5% των βιβλιοθηκονόμων δεν έχει εξυπηρετήσει ποτέ χρήστες αυτής της κατηγορίας. Ωστόσο κατά τη διεξαγωγή της έρευνας παρατηρήθηκε ότι σε αρκετές βιβλιοθήκες ενώ οι υπεύθυνοι των βιβλιοθηκών απάντησαν ότι δεν έχουν χρήστες – ΑΜΕΑ, οι εργαζόμενοι στις ίδιες βιβλιοθήκες απάντησαν ότι έχουν εξυπηρετήσει χρήστες αυτής της κατηγορίας. Η διάσταση αυτή στις απαντήσεις, συνεπάγεται ότι οι υπεύθυνοι δεν έχουν πλήρη εικόνα του κοινού της βιβλιοθήκης που εκπροσωπούν, σε αντίθεση με τους εργαζόμενους βιβλιοθηκονόμους, που έχουν καθημερινή επαφή και επικοινωνία με το κοινό. Όσον αφορά το είδος της αναπηρίας των χρηστών ΑΜΕΑ, παρατηρήθηκε ότι οι χρήστες με κινητική αναπηρία ανερχόταν στο 29.5% ακολουθούμενοι από τα άτομα με προβλήματα όρασης 25%. Το 6,8% των ατόμων παρουσίασε νοητική αναπηρία, προβλήματα ακοής ή ομιλίας ή μαθησιακές δυσκολίες. Το 4,5% των βιβλιοθηκονόμων έχουν έρθει σε επαφή με άτομα με προβλήματα ακοής ή ομιλίας και μόλις 2,3% των ερωτώμενων έχουν εξυπηρετήσει άτομα με

μαθησιακές δυσκολίες. Συγκριτικά με τις απαντήσεις των υπευθύνων στη συγκεκριμένη ερώτηση, παρατηρείται διάσταση στις απαντήσεις τους με αυτές των εργαζόμενων βιβλιοθηκονόμων, καθώς από την ανάλυση των απαντήσεων των υπευθύνων, προέκυψε ότι στις ελληνικές ειδικές βιβλιοθήκες που εξετάστηκαν δεν υπάρχουν χρήστες με νοητική αναπηρία και χρήστες με μαθησιακές δυσκολίες. Επιπρόσθετα, ενώ στην ανάλυση των απαντήσεων των υπευθύνων παρατηρήθηκε ισοτιμία όσον αφορά τα ποσοστά των χρηστών με προβλήματα όρασης (19,4%) και τα ποσοστά των χρηστών με κινητική αναπηρία (19,4%), στην ανάλυση των απαντήσεων των εργαζόμενων παρατηρήθηκε ότι οι χρήστες με κινητική αναπηρία είναι περισσότεροι ποσοστιαία (29,5%) σε σχέση με τους χρήστες με προβλήματα όρασης (25%).

Στη συνέχεια οι βιβλιοθηκονόμοι ερωτήθηκαν αν έχουν εκπαιδευτεί για να ανταποκριθούν στις ανάγκες και στις απαιτήσεις των χρηστών με ειδικές ανάγκες. Τα αποτελέσματα είναι μάλλον απογοητευτικά, καθώς μόνο το 11,4% των βιβλιοθηκονόμων δήλωσε ότι έχει λάβει περαιτέρω εκπαίδευση, ώστε να μπορέσει να ανταποκριθεί στις ανάγκες και στις απαιτήσεις των χρηστών με ειδικές ανάγκες. Αντίθετα, το ποσοστό όσων απάντησαν αρνητικά στην συγκεκριμένη ερώτηση είναι 88,6%.

Η ερώτηση που επακολούθησε ήταν αν γνωρίζουν με ποιο τρόπο μπορούν να έχουν πρόσβαση στο Διαδίκτυο οι τυφλοί και τα άτομα με προβλήματα όρασης. Από το σύνολο των βιβλιοθηκονόμων που ρωτήθηκαν και απάντησαν, το 38,6% δήλωσαν ότι γνωρίζουν με ποιο τρόπο μπορούν να έχουν πρόσβαση στο Διαδίκτυο οι τυφλοί και τα άτομα με προβλήματα όρασης, ενώ το 59,1% δήλωσαν ότι δεν γνωρίζουν.

Δικτυακοί τόποι

Η αξιολόγηση της προσβασιμότητας των δικτυακών τόπων των ελληνικών ειδικών βιβλιοθηκών υπό έρευνα, πραγματοποιήθηκε με τη βοήθεια της online έκδοση του Bobby Accessibility Checker που χρησιμοποιεί τις Οδηγίες Προσβασιμότητας Περιεχομένου Ιστού (Web Content Accessibility Guidelines 1.0). Η χρήση αυτού του εργαλείου βοηθά στην αξιολόγηση της προσβασιμότητας των ιστοσελίδων και παράγει αναφορές που υποδεικνύουν τυχόν λάθη που έχουν εντοπιστεί κατά το σχεδιασμό της ιστοσελίδας. Καθώς όλες οι βιβλιοθήκες δεν παρείχαν τις ίδιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες αποφασίστηκε να εξεταστεί από κάθε βιβλιοθήκη η αρχική σελίδα και η σελίδα του OPAC. Σε περίπτωση όπου η βιβλιοθήκη δεν διέθετε OPAC, αλλά παρείχε κάποια άλλη ηλεκτρονική υπηρεσία μέσω του δικτυακού τόπου της, αξιολογήθηκε η εκάστοτε ηλεκτρονική υπηρεσία.

Κατά την αξιολόγηση της αρχικής ιστοσελίδας κάθε ειδικής βιβλιοθήκης, παρατηρήθηκαν λάθη προσβασιμότητας *Προτεραιότητας 1*, *Προτεραιότητας 2* και *Προτεραιότητας 3*. Παρακάτω παρουσιάζονται συνοπτικά τα λάθη *Προτεραιότητας 1* που παρατηρήθηκαν στις ιστοσελίδες που εξετάστηκαν.

- Τίτλος σε κάθε πλαίσιο: οι αρχικές ιστοσελίδες των δικτυακών τόπων των ειδικών βιβλιοθηκών υπό έρευνα, σε ποσοστό 74,2% δεν παρουσίασαν το συγκεκριμένο λάθος προσβασιμότητας, έναντι του 25,8% των αρχικών σελίδων, όπου παρατηρήθηκε απουσία τίτλου για κάθε πλαίσιο.
- Εναλλακτικό κείμενο για συνδέσμους με μορφή εικόνας: η πλειοψηφία των βιβλιοθηκών (96,8%) παρείχε εναλλακτικό κείμενο για κάθε σύνδεσμο με μορφή εικόνας, σε αντίθεση με το 3,2% από όπου απουσίαζε το εναλλακτικό κείμενο.
- Εναλλακτικό κείμενο για τις εικόνες: στο 77,4% των αρχικών ιστοσελίδων παρατηρήθηκε έλλειψη εναλλακτικού κειμένου στις εικόνες, πράγμα που παρακωλύει την προσβασιμότητα για τα άτομα με προβλήματα όρασης, καθώς δεν υπάρχει μία περιγραφή της εικόνας, παρά μόνο το όνομα του αρχείου. Το 22,6% των ιστοσελίδων,

έχει προβλέψει για το συγκεκριμένο θέμα και παρέχει εναλλακτικό κείμενο για τις εικόνες.

- Εναλλακτικό κείμενο για κάθε πρόσθετο πρόγραμμα: στο 93,5% των ιστοσελίδων των βιβλιοθηκών εμφανιζόταν το εναλλακτικό κείμενο για την ύπαρξη εναλλακτικού κειμένου για την αναφορά πρόσθετου λογισμικού, σε αντίθεση με το 6,5%.
- Εναλλακτικό κείμενο για κάθε σύνδεσμο χάρτη εικόνας: στο 22,6% των αρχικών ιστοσελίδων απουσιάζει το εναλλακτικό κείμενο για κάθε σύνδεσμο χάρτη εικόνας, σε αντίθεση με το 77,4% των αρχικών ιστοσελίδων που η παροχή εναλλακτικού κειμένου έχει ληφθεί υπόψη.

Κατά την αξιολόγηση της ιστοσελίδας των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της εκάστοτε βιβλιοθήκης, παρατηρήθηκαν λάθη προσβασιμότητας όλων των προτεραιοτήτων. Τα λάθη *Προτεραιότητας 1* που παρατηρήθηκαν ήταν τα ακόλουθα:

- Τίτλος σε κάθε πλαίσιο: στο 25,8% των ελληνικών ειδικών βιβλιοθηκών παρατηρήθηκε απουσία τίτλου σε κάθε πλαίσιο. Σε αντίθεση στο 74,2% των βιβλιοθηκών δεν ανιχνεύθηκε τέτοιου είδους λάθος.
- Εναλλακτικό κείμενο για σύνδεσμο με μορφή εικόνας: το 96,8% των βιβλιοθηκών έχουν συμπεριλάβει στην ιστοσελίδα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών εναλλακτικό κείμενο για κάθε σύνδεσμο με μορφή εικόνας. Σε αντίθεση παρατηρείται ότι μόλις το 3,2% των ειδικών βιβλιοθηκών παρουσίασε απουσία εναλλακτικού κειμένου.
- Εναλλακτικό κείμενο για τις εικόνες: στο 67,7% των ελληνικών ειδικών βιβλιοθηκών, απουσίαζε το εναλλακτικό κείμενο για τις εικόνες, σε αντίθεση με το 32,3%, που δεν παρουσίασε απουσία εναλλακτικού κειμένου για τις εικόνες.
- Εναλλακτικό κείμενο για κάθε πρόσθετο πρόγραμμα: στο 3,2% των βιβλιοθηκών, εντοπίστηκε απουσία εναλλακτικού κειμένου για κάθε αναφορά πρόσθετου λογισμικού, σε αντίθεση με το 96,8% όπου δεν καταγράφηκε αυτό το λάθος.
- Εναλλακτικό κείμενο για κάθε σύνδεσμο χάρτη εικόνας: στο 90,3% δεν καταγράφηκε απουσία τέτοιου είδους εναλλακτικού κειμένου. Σε αντίθεση, μόλις στο 9,7% των βιβλιοθηκών απουσίαζε το εναλλακτικό κείμενο για κάθε σύνδεσμο χάρτη εικόνας.

Με βάση τα αποτελέσματα της ανάλυσης τόσο των συνεντεύξεων όσο και των ερωτηματολογίων μπορεί να λεχθεί εν κατακλείδι, ότι η κατάσταση, όσον αφορά την ελληνική πραγματικότητα, στις ειδικές βιβλιοθήκες που αποτέλεσαν το δείγμα της έρευνας, βρίσκεται ακόμα σε εμβρυϊκό στάδιο, καθώς πολύ λίγες είναι εκείνες οι βιβλιοθήκες, οι οποίες έχουν προβλέψει και παρέχουν υπηρεσίες στα άτομα με ειδικές ανάγκες γενικά και ειδικότερα στους τυφλούς και στα άτομα με προβλήματα όρασης. Περίπου ίδια είναι η κατάσταση και όσο αφορά την προσβασιμότητα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών των βιβλιοθηκών που εξετάστηκαν.

Συμπεράσματα, Προτάσεις

Είναι πολύ λίγες οι ειδικές βιβλιοθήκες στην Ελλάδα, που έχουν προβλέψει και παρέχουν υπηρεσίες στα άτομα με ειδικές ανάγκες γενικότερα και ειδικότερα στους τυφλούς και στα άτομα με προβλήματα όρασης. Παρατηρήθηκε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των ειδικών βιβλιοθηκών έχει επαναπαυτεί στην παροχή παραδοσιακών υπηρεσιών, χωρίς να συμπεριλαμβάνει στην κοινότητά τους τα άτομα με αναπηρίες. Η έλλειψη γνώσης και εκπαίδευσης σε συνάρτηση με την άγνοια πολλές φορές έχει καταστήσει αυτά τα άτομα πολίτες δεύτερης κατηγορίας καθώς τόσο βιβλιοθηκονόμοι όσο και διευθυντές βιβλιοθηκών θεωρούν ότι δεν είναι υποχρέωση μίας ειδικής βιβλιοθήκης να εξυπηρετεί χρήστες αυτής της κατηγορίας και γι' αυτό το λόγο δεν έχουν προβεί σε καμία ενέργεια. Ένας άλλος λόγος αποκλεισμού αυτών των χρηστών είναι σε πολλές των περιπτώσεων η έλλειψη οικονομικών πόρων. Το γεγονός ότι αποτελούν μειονότητα στην

κοινότητα μιας βιβλιοθήκης καθιστά την απόκτηση εναλλακτικού υλικού χαμηλά στη λίστα των προτεραιοτήτων μίας βιβλιοθήκης.

Όσον αφορά την πολιτική των βιβλιοθηκών ένα πολύ μικρό ποσοστό εξ αυτών έχει μεριμνήσει για τα άτομα με αναπηρίες κατά τη διαμόρφωση της πολιτικής τους. Αντίθετα, το μεγαλύτερο ποσοστό δεν έχουν προβεί σε καμία ενέργεια, καθώς οι ιθύνοντες θεωρούν ότι τέτοιου είδους υπηρεσίες δεν εμπίπτουν στο είδος της βιβλιοθήκης αλλά και δεν υπάρχει καμία μέριμνα από την πολιτεία για να θεωρείται κάτι τέτοιο αυτονόητο στους βιβλιοθηκονομικούς κύκλους. Παρατηρήθηκε επίσης έλλειψη πληροφόρησης σχετικά με εκπαιδευτικά προγράμματα που απευθύνονται σε βιβλιοθηκονόμους και έχουν σχέση με τα άτομα με αναπηρίες. Είναι μεγάλο το ποσοστό των βιβλιοθηκονόμων που αρκούνται στην εκπαίδευση που λαμβάνουν από τις σχολές Βιβλιοθηκονομίας της Ελλάδας. Το γεγονός αυτό επιβεβαιώθηκε και με την ανάλυση των ερωτηματολογίων που απαντήθηκαν από τους εργαζόμενους βιβλιοθηκονόμους, καθώς μικρό ήταν το ποσοστό των βιβλιοθηκονόμων που έχουν εκπαιδευτεί για να μπορέσουν να αντεπεξέλθουν στις ανάγκες και στις απαιτήσεις των εν λόγω ατόμων.

Όσον αφορά την αξιολόγηση των δικτυακών τόπων των ελληνικών ειδικών βιβλιοθηκών, τα αποτελέσματα δεν ήταν ενθαρρυντικά καθώς στη συντριπτική πλειοψηφία των ιστοσελίδων που εξετάστηκαν εντοπίστηκαν σοβαρά λάθη πρώτης προτεραιότητας. Τόσο οι βιβλιοθηκονόμοι όσο και οι διευθυντές θεωρούν ότι μεγάλο μέρος της ευθύνης για την υπάρχουσα κατάσταση αποτελεί η έλλειψη παιδείας σε αυτόν τον τομέα. Θεωρούν ότι η πολιτεία φέρει το μεγαλύτερο μέρος της ευθύνης καθώς δεν έχει θεσπίσει σαφές νομοθετικό πλαίσιο που να διαφυλάσσει την αμέριστη πρόσβαση στην πληροφορία σε όλες τις κρατικές και δημόσιες υπηρεσίες, σε όλους τους πολίτες, σε αντίθεση με τις επιταγές της Ευρωπαϊκής Ένωσης σχετικά με το θέμα της ηλεκτρονικής προσβασιμότητας. Τα πρώτα βήματα έχουν γίνει εκ μέρους της Ευρωπαϊκής Ένωσης και πρέπει να αποτελέσουν το εναρκτήριο βήμα και για την Ελλάδα.

Η πρώτη ενέργεια για την αλλαγή της κατάστασης στην Ελλάδα, πρέπει να γίνει εκ μέρους της πολιτείας με τη θέσπιση σαφούς νομοθετικού πλαισίου που να εσωκλείει τα άτομα με αναπηρίες, τις υπηρεσίες των βιβλιοθηκών προς αυτά και το θέμα της ηλεκτρονικής προσβασιμότητας για τα εν λόγω άτομα σε ολόκληρο το διαδίκτυο και τις πληροφορίες που παρέχονται μέσω αυτού.Όσον αφορά το χώρο των βιβλιοθηκών, καταρχήν πρέπει να συνειδητοποιήσουν όλοι οι βιβλιοθηκονόμοι ότι τα άτομα με αναπηρίες έχουν δικαίωμα στην πληροφόρηση και στη γνώση και αναμφισβήτητα αποτελούν και αυτά μία ομάδα χρηστών. Βασικό θεμέλιο για την εξυπηρέτηση των εν λόγω ατόμων θα αποτελέσει και η πολιτική της εκάστοτε βιβλιοθήκης για τα άτομα με αναπηρίες, όπου θα αναφέρονται με σαφήνεια όλες οι παρεχόμενες υπηρεσίες προς αυτά. Αναγκαίο είναι επίσης να συμπεριληφθεί στη συλλογή της εκάστοτε βιβλιοθήκης εναλλακτικό υλικό σε οποιαδήποτε μορφή. Κρίνεται απαραίτητο να λάβουν οι βιβλιοθηκονόμοι περαιτέρω εκπαίδευση για την σωστή εξυπηρέτηση, καθώς είναι φανερό ότι η εκπαίδευση που λαμβάνουν από τις σχολές βιβλιοθηκονομίας δεν επαρκεί.

Η θέσπιση νόμου από την πολιτεία για την ηλεκτρονική προσβασιμότητα, μπορεί να αλλάξει και το τοπίο όσον αφορά την ηλεκτρονική προσβασιμότητα των τυφλών και των ατόμων με προβλήματα όρασης στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των ελληνικών ειδικών βιβλιοθηκών, καθώς θα ήταν κάτι αυτονόητο και υποχρεωτικό πλέον, όπως συμβαίνει και στις χώρες εκτός ελληνικού χώρου.