

# Agnieszka Czarnecka

---

## Niepełnosprawni - pełnoprawni użytkownicy bibliotek

---

Forum Bibliotek Medycznych 3/2 (6), 308-327

---

2010

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej [bazhum.muzhp.pl](http://bazhum.muzhp.pl), gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach  
dozwolonego użytku.

## **NIEPEŁNOSPRAWNI - PEŁNOPRAWNI UŻYTKOWNICY BIBLIOTEK**

Praca w sposób kompleksowy traktuje o zagadnieniach związanych z niwelowaniem barier w dostępie do bibliotek dla użytkowników niepełnosprawnych. W odniesieniu do poszczególnych dysfunkcji poruszone zostały następujące grupy zagadnień: przystosowanie budynków bibliotecznych pod kątem architektury i wyposażenia, oprzyrządowanie stanowisk komputerowych, edukacja służb bibliotecznych w kierunku pracy ze specjalnymi kategoriami użytkowników oraz reorganizacja pracy biblioteki pod kątem obsługi tych osób – zmiana zapisów regulaminowych, wprowadzanie nowych usług, modyfikacja serwisów www. Całość problematyki zaprezentowano na tle najważniejszych aktów prawnych dedykowanych osobom niepełnosprawnym.

### **Wstęp**

Badanie Aktywności Ekonomicznej Ludności wykonane przez GUS w 2008 r., wykazało, że 11,8% Polaków posiada prawne orzeczenie niepełnosprawności i w myśl przepisów obowiązujących w Unii Europejskiej są beneficjentami wszystkich przysługujących osobom pełnosprawnym praw,<sup>1</sup> w tym prawa do korzystania z bibliotek i szeroko pojętej informacji. Tymczasem wyniki ankiety przeprowadzonej wśród bibliotek akademii i uniwersytetów medycznych pokazują, że zaledwie 5 spośród nich deklaruje udogodnienia niwelujące bariery w dostępie osób niepełnosprawnych do budynku, regałów bibliotecznych i katalogów. Niestety żadna z bibliotek nie posiada specjalistycznego oprzyrządowania stanowisk komputerowych, odpowiednich zapisów w regulaminie, specjalnych usług ani personelu przygotowanego do obsługi użytkowników dysfunkcyjnych.<sup>2</sup>

Z oczywistych przyczyn liczba niepełnosprawnych studentów kierunków medycznych będzie znikoma. Dla przykładu w regulaminie WUM, nie mówi się wprost o dyskwalifikacji osób niepełnosprawnych w procesie rekrutacji na studia, ale w formularzach dokumentacji medycznej, którą kandydat jest zobowiązany dostarczyć,

---

<sup>1</sup> <http://www.niepelnosprawni.gov.pl/niepelnosprawnosc-w-liczbach/> [7.04.2010]

<sup>2</sup> Ankieta przeprowadzona została wśród 11 bibliotek akademii i uniwersytetów medycznych w Polsce. Pytania dotyczyły liczby użytkowników niepełnosprawnych odwiedzających bibliotekę w skali roku (ze wskazaniem rodzajów dysfunkcji), szkoleń personelu bibliotecznego z zakresu obsługi użytkowników dysfunkcyjnych oraz dedykowanych im udogodnień w dostępie do budynku, zbiorów, informacji na stronie www.

powinno znaleźć się zaświadczenie lekarskie, stwierdzające chociażby możliwość wykonywania pracy w wymuszonej pozycji, pracy przy monitorze ekranowym i mikroskopie optycznym, czy odbierania wibracji na kończyny górne. Należałoby się jednak zastanowić nad grupą tzw. innych użytkowników, wśród których odwiedziny osób dysfunkcyjnych mogłyby mieć miejsce chociażby w aspekcie potrzeby kontaktu z piśmiennictwem poświęconym własnej niepełnosprawności. Na chwilę obecną 4 biblioteki z ww. grupy nie odnotowują odwiedzin czytelników dysfunkcyjnych, a w pozostałych są one incydentalne - średnio kilka w skali roku. Na podstawie wyników ankiety można przypuszczać, że jedną z przyczyn tego stanu może być brak odpowiednich warunków do obsługi specjalnych kategorii użytkowników. Czy powinniśmy zatem przeciwdziałać tej sytuacji, czy obligują nas do tego jakieś zapisy prawne i jeśli tak, jak powinna wyglądać obsługa użytkownika niepełnosprawnego w bibliotece akademickiej?

### **Sytuacja prawna czytelników niepełnosprawnych w Polsce i na świecie**

W trakcie poszukiwań literatury do niniejszej pracy, nie znalazłam w polskim ustawodawstwie aktów prawnych dedykowanych czytelnikom dysfunkcyjnym, których zapisy w sposób szczególny odnoszą się do bibliotek. Nie opracowano też żadnego projektu ani programu, który uwzględniałby dostosowanie bibliotek szkół wyższych do potrzeb czytelniczych i informacyjnych użytkowników niepełnosprawnych.<sup>3</sup>

Za podstawę działań na rzecz osób niepełnosprawnych na gruncie polskim, można by uznać *Kartę Praw Osób Niepełnosprawnych*, uchwaloną przez Sejm Rzeczypospolitej w 1997 roku. Jest to dokument o charakterze ogólnym, który nie gwarantuje konkretnych uprawnień, można jednak oficjalnie powoływać się na niego, jako obowiązujący akt normatywny. Zgodnie z zawartymi w nim zapisami, niepełnosprawni to *osoby, których sprawność fizyczna, psychiczna lub umysłowa trwale bądź okresowo utrudnia lub uniemożliwia życie codzienne, naukę, pracę oraz pełnienie ról społecznych, zgodnie z normami prawnymi i zwyczajowymi, mają prawo do niezależnego, samodzielnego i aktywnego życia oraz nie mogą podlegać dyskryminacji. W akcie tym czytamy również, że mają prawo do życia w środowisku wolnym od barier funkcjonalnych, w tym dostępu do urzędów, punktów wyborczych i obiektów użyteczności publicznej, ...dostępu do informacji, możliwości komunikacji międzyludzkiej.*<sup>4</sup>

Zapis ogólny, obligujący do wyrównywania szans niepełnosprawnym użytkownikom bibliotek zawarty został w *Kodeksie Etyki Bibliotekarza i Pracownika Informacji*. Jest on, jak piszą jego twórcy, dokumentem, który *określa podstawowe zasady, uznawane za wiążące dla wszystkich przedstawicieli zawodu oraz które identyfikują misję społeczną*

---

<sup>3</sup> Małgorzata F e d o r o w i c z : *Biblioteki w Polsce wobec potrzeb użytkowników z niepełno sprawnościami – sygnalizacja problemu*. W: Krawczyk A.: *Książka ponad podziałami*. Lublin 2007 s. 409

<sup>4</sup> Monitor Polski Nr 50 pozycja 475 z dn. 13.08.1997

*i odpowiedzialność etyczną we wszystkich środowiskach jego wykonywania. W punkcie III pkt. 4 niniejszego dokumentu, czytamy: Bibliotekarze i pracownicy informacji wobec użytkownika rozumieją i respektują fakt, że nie wszyscy użytkownicy są w równym stopniu zdolni do odbioru informacji i korzystania z biblioteki. Starają się wyrównać ich szanse, działając ze szczególną troską na rzecz użytkowników niepełnosprawnych i znajdujących się w niekorzystnej sytuacji społecznej oraz wspomagając mniejszości kulturowe (etniczne, narodowe, religijne itp.)*<sup>5</sup>

Kolejnym istotnym dokumentem o charakterze ogólnym jest *Rozporządzenie Ministra Gospodarki Przestrzennej i Budownictwa z dn. 12.04.2002 r. w sprawie warunków technicznych jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie*, wraz z późniejszymi zmianami.<sup>6</sup> Nakłada ono na nas obowiązek niwelowania barier funkcjonalnych w dostępie do obiektów użyteczności publicznej. Oto najważniejsze warunki jakie powinien spełniać budynek i jego otoczenie, aby zasłużyć na miano obiektu przyjaznego osobom niepełnosprawnym:

- do wejść do budynku powinny być doprowadzone utwardzone dojścia o szerokości minimalnej 1,5 m, przy czym co najmniej jedno z nich powinno zapewniać osobom niepełnosprawnym dostęp do całego budynku lub tych jego części, z których osoby te mogą korzystać,
- położenie drzwi wejściowych do budynku oraz kształt i wymiary pomieszczeń wejściowych powinny umożliwiać dogodne warunki ruchu, w tym również osobom niepełnosprawnym,
- wysokość progów w drzwiach nie może przekraczać 20 mm,
- pochylnie do ruchu pieszego i dla osób niepełnosprawnych o długości ponad 9 m powinny być podzielone na krótsze odcinki, przy zastosowaniu spoczników o długości co najmniej 1,4 m,
- pochylnie przeznaczone dla osób niepełnosprawnych powinny mieć szerokość płaszczyzny ruchu 1,2 m, krawężniki o wysokości co najmniej 0,07 m i obustronne poręcze umieszczone na wysokości 0,75 i 0,9 m od płaszczyzny ruchu, przy czym odstęp między nimi powinien mieścić się w granicach od 1 m do 1,1 m. Poręcze przy schodach zewnętrznych i pochylniach, przed ich początkiem i za końcem, należy przedłużyć o 0,3 m oraz zakończyć w sposób zapewniający bezpieczne użytkowanie,
- bramy i furtki w ogrodzeniu nie mogą otwierać się na zewnątrz działki i mieć progów utrudniających wjazd osób niepełnosprawnych na wózkach inwalidzkich,

---

<sup>5</sup> [http://ebib.oss.wroc.pl/sbp/kodeks\\_etyki.html](http://ebib.oss.wroc.pl/sbp/kodeks_etyki.html) [7.04.2010]

<sup>6</sup> Dziennik Ustaw Nr 75 z dn. 12.04.2002, poz.690 z późniejszymi zmianami

- na parkingach powinny znajdować się wydzielone miejsca postojowe dla samochodów, z których korzystają osoby niepełnosprawne - szerokość stanowiska min. 3,6 m, długość 5 m,
- windy powinny umożliwiać osobom niepełnosprawnym dostęp do wszystkich kondygnacji budynku,
- pomieszczenia ogólnodostępne ze zróżnicowanym poziomem podłóg powinny być przystosowane do ruchu osób niepełnosprawnych,
- na kondygnacjach dostępnych dla osób niepełnosprawnych, co najmniej jedno z ogólnodostępnych pomieszczeń higieniczno-sanitarnych powinno być przystosowane dla tych osób przez:
  - 1) zapewnienie przestrzeni manewrowej o wymiarach co najmniej 1,5x1,5 m
  - 2) stosowanie w tych pomieszczeniach i na trasie dojazdu do nich drzwi bez progów
  - 3) zainstalowanie odpowiednio przystosowanej, co najmniej jednej miski ustępowej i umywalki, a także jednego natrysku, jeżeli ze względu na przeznaczenie przewiduje się w budynku takie urządzenia
  - 4) zainstalowanie uchwytów ułatwiających korzystanie z urządzeń higieniczno-sanitarnych
- Nawierzchnia dojsć do budynków, schodów i pochylni zewnętrznych i wewnętrznych, ciągów komunikacyjnych w budynku oraz podłóg w pomieszczeniach przeznaczonych na pobyt ludzi, a także posadzki w garażu, powinna być wykonana z materiałów, które nie powodują niebezpieczeństwa poślizgu.

Zainteresowanie problemami ludzi niepełnosprawnych znajduje wyrazne odzwierciedlenie w polityce Unii Europejskiej. Główną intencją działań unijnych jest tworzenie społeczeństwa otwartego i dostępnego dla wszystkich oraz wyrównywanie różnic w sytuacji osób z niepełnosprawnością w poszczególnych państwach członkowskich. W celu stworzenia podstaw prawnych przygotowano szereg oficjalnych dokumentów dotyczących tej grupy społecznej.<sup>7</sup> Dzięki zapisom art. 13 *Traktatu Amsterdamskiego* z 1999 r. Unia Europejska może podejmować działania w walce z dyskryminacją m.in. z powodu niepełnosprawności. W Komunikacie z 12 maja 2000 r. *Ku Europie bez barier dla osób z niepełnosprawnością*, Komisja Europejska przedstawiła strategię działań oraz zobowiązała się do popierania wszelkich inicjatyw na rzecz osób z dysfunkcjami.<sup>8</sup> W grudniu roku 2000 w Nicei, Rada Europejska zatwierdziła *Kartę Praw Podstawowych*, w której mówi się

<sup>7</sup> Joanna D z i a k : *Dostępność bibliotek akademickich dla użytkowników niepełnosprawnych w kontekście inicjatyw Unii Europejskiej na rzecz tworzenia Europy bez barier*. [http://bg.p.lodz.pl/konferencja2004/pelne\\_teksty/dziak.pdf](http://bg.p.lodz.pl/konferencja2004/pelne_teksty/dziak.pdf) [7.04.2010]

<sup>8</sup> Ibidem

o zakazie wszelkiej dyskryminacji m.in. ze względu na niepełnosprawność (art. 21), a także uznaje prawo osoby niepełnosprawnej do korzystania ze środków zapewniających niezależność, integrację społeczną i zawodową oraz udział w życiu społecznym (art. 26). Kolejnym aktem opracowanym w ramach Unii Europejskiej, akcentującym równouprawnienie osób niepełnosprawnych jest *Deklaracja Madrycka*, przyjęta na Europejskim Kongresie na rzecz Osób Niepełnosprawnych w 2002 r. W preambule zapisano, że osobom niepełnosprawnym przysługują takie same prawa jak wszystkim innym obywatelom. Nie do przyjęcia jest podejście oparte jedynie na litości i podkreślanu bezradności osób niepełnosprawnych. Osoby te domagają się równych szans i dostępu do wszystkich społecznych zasobów, a więc włączającej edukacji, nowych technologii, służb medycznych i socjalnych, aktywności sportowych i rekreacyjnych oraz dóbr, produktów i usług. Zaznaczono tu potrzebę tworzenia społeczeństwa dla wszystkich poprzez usunięcie barier architektonicznych, komunikacyjnych i społecznych.<sup>9</sup> Kolejnym wyrazem realizacji działań zaakcentowanych w *Traktacie Amsterdamskim* było ogłoszenie przez Radę Unii Europejskiej roku 2003 *Europejskim Rokiem Osób Niepełnosprawnych*, za cele którego przyjęto m. in.: podniesienie świadomości o prawie osób dysfunkcyjnych do ochrony przed dyskryminacją oraz pełnego i równego korzystania z ich praw, a także promowanie pozytywnego wizerunku osób niepełnosprawnych.<sup>10</sup> Efekty tej inicjatywy są utrwalane i rozwijane poprzez realizację projektu ogłoszonego komunikatem Komisji Europejskiej - *Równe szanse dla osób niepełnosprawnych: Europejski Plan Działania*. Jest on zaplanowany na lata 2004-2010 i zakłada dalsze włączanie osób niepełnosprawnych do społeczeństwa i gospodarki.<sup>11</sup>

Dokumenty unijne w dużej mierze mają postać wytycznych i zaleceń bez mocy bezpośredniego obowiązywania w krajach Wspólnoty.<sup>12</sup> Mimo wielu szczytnych inicjatyw Unii Europejskiej, tylko jedno państwo europejskie przyjęło ustawę gwarantującą równe prawa osobom z dysfunkcjami.<sup>13</sup> Jest nim Wielka Brytania, gdzie od 1995 roku obowiązuje *Disability Discrimination Act* (aktualizacja w 2005 r.)<sup>14</sup>

---

<sup>9</sup> Ibidem

<sup>10</sup> Decyzja Rade Europejskiej z dnia 3 grudnia 2001 roku w sprawie Europejskiego Roku Osób Niepełnosprawnych 2003 - [http://www.idn.org.pl/sonnszz/2003\\_rok.htm](http://www.idn.org.pl/sonnszz/2003_rok.htm) [21.04.2010]

<sup>11</sup> Polityka Wspólnotowa UE wobec osób niepełnosprawnych - <http://www.niepelnosprawni.pl> [21.04.2010]

<sup>12</sup> Małgorzata K o w a l s k a : *Ocena użyteczności i jakości wybranych internetowych serwisów dla osób niepełnosprawnych*. W: Fedorowicz Małgorzata, Kruszewski Tomasz: *Biblioterapia. Z zagadnień pomocy niepełnosprawnym użytkownikom książki*. Toruń 2007 T. 2 s. 87

<sup>13</sup> Paweł W d ó w i k : *Dostępność bibliotek dla czytelników niepełnosprawnych. Doświadczenia zagraniczne*. W: Stachowska-Musiał Ewa, Czajkowski Franciszek: *Biblioteka otwarta dla czytelników niepełnosprawnych : materiały z konferencji Grudziądz 2001 - Warszawa 2002*, Warszawa 2002 s. 105

<sup>14</sup> [http://www.opsi.gov.uk/acts/acts2005/ukpga\\_20050013\\_en\\_1](http://www.opsi.gov.uk/acts/acts2005/ukpga_20050013_en_1) [23.04.2010]

wraz z ogłoszonym w 6 lat później *Special Educational Needs and Disability Act*<sup>15</sup>, nakładającym dodatkowe obowiązki na instytucje odpowiedzialne za kształcenie. Na uwagę zasługuje też dokument dedykowany obsłudze bibliotecznego użytkownika dysfunkcyjnego - *Access for library users with disabilities*<sup>16</sup>, wydany przez SCONUL - Stowarzyszenie Bibliotek Narodowych i Akademickich w Wielkiej Brytanii. Zgodnie z jego zapisami, wszyscy niepełnosprawni użytkownicy bibliotek mają prawo oczekiwać dostępu do zasobów bibliotecznych na równi z innymi czytelnikami. Autorzy dokumentu mówią o tym, że aby stworzyć dobrze działające usługi dla osób dysfunkcyjnych, nie wolno traktować ich jako usług dodatkowych, przejawu uprzejmości czy działalności o charakterze incydentalnym. W dokumencie zdefiniowano poszczególne niepełnosprawności i opisano towarzyszące im problemy, które mogą rzutować na możliwość korzystania ze zbiorów bibliotecznych, poruszanie się czy komunikację interpersonalną. Niezwykle cenną część dokumentu stanowią fragmenty *Examples of good practice*, w których zawarto przykłady odpowiednich działań w poszczególnych obszarach organizowania działalności bibliotecznego na rzecz użytkowników dysfunkcyjnych. Jako elementy pozwalające na dostęp do usług bibliotecznych w dokumencie wymienia się:

- fizyczny dostęp do budynku,
- oznakowanie (tablice informacyjne, oznaczenia kierunku),
- dbałość o odpowiednią akustykę,
- dostępność zbiorów w formatach alternatywnych (np. zbiory elektroniczne, brajlowskie, drukowane powiększoną czcionką),
- odpowiednie wyposażenie biblioteki – oprzyrządowane stanowiska komputerowe, maszyny samoobsługowe (kserokopiarki, automaty do sprzedaży produktów).

Dokument, który często jest przywoływany w literaturze przedmiotu, a który również w sposób szczególny odnosi się do obsługi bibliotecznego osób niepełnosprawnych, to *Americans with Disabilities Act*<sup>17</sup>, przyjęty w 1990 roku w USA. Zapewnia on osobom niepełnosprawnym wszechstronną ochronę praw obywatelskich, w tym również dostęp do bibliotek, które zostały tu wskazane jako odrębny rodzaj obiektów użyteczności publicznej. Szereg zapisów tego dokumentu nakłada na biblioteki obowiązki związane z przystosowaniem budynku jak i obsługą użytkownika niepełnosprawnego. Zalecenia te znajdują się w punkcie 8 i dotyczą kilku kluczowych stref przestrzeni bibliotecznego:

1/ wejścia/wyjścia i kontroli:

usytuowany w pobliżu przystanek, dobry dojazd z przystanku do drzwi wejściowych (utwardzona nawierzchnia, szerokość około 150 cm), pochylnie

---

<sup>15</sup> [http://www.opsi.gov.uk/acts/acts2001/ukpga\\_20010010\\_en\\_1](http://www.opsi.gov.uk/acts/acts2001/ukpga_20010010_en_1) [23.04.2010]

<sup>16</sup> [www.sconul.ac.uk/publications/pubs/access\\_disabilities.pdf](http://www.sconul.ac.uk/publications/pubs/access_disabilities.pdf) [20.04.2010]

<sup>17</sup> <http://www.access-board.gov/adaag/html/adaag.htm#4.36> [20.04.2010]

zakończone spocznikiem o powierzchni umożliwiającej manewr wózkiem (min. 150x150 cm), miejsca parkingowe dla niepełnosprawnych szersze od standardowych (optymalna szerokość 3,5 m) usytuowane w pobliżu budynku, drzwi otwierane na fotokomórkę lub przycisk/dźwignię, odpowiedni rozstaw paneli bramki ochrony (min. 90 cm).

2/ katalogów i regałów bibliotecznych:

regały biblioteczne: 6 półek o głębokości 25 cm, długość półki 90 cm, odstęp między regałami od minimum 91,5 cm do 106 cm (odpowiada to 100 vol. na 1m<sup>2</sup>),

regały katalogowe: wysokość maksimum 120 cm, szerokość przejścia między regałami około 160 cm.

3/ miejsc pracy czytelników:

około 5% miejsc przeznaczonych do pracy powinna być dostosowanych do potrzeb czytelników niepełnosprawnych, 20% krzeseł powinno posiadać podłokietniki, stoły powinny mieć regulowaną wysokość, a powierzchnia blatów mieścić się w granicach 60x90 cm do 70x120 cm.

Inne wymagania:

Na każdym piętrze powinna znajdować się specjalnie przystosowana toaleta, wyposażona m. in. w umywalki z dźwigniami zastępującymi pokrętła do uruchamiania strumienia wody, pojemniki z mydłem i ręcznikami zawieszonymi na wysokości maksymalnie 120 cm. Ta wysokość jest też optymalna dla aparatów telefonicznych czy włączników światła. Również lamy w informatorium powinny mieć określoną wysokość - maksymalnie 80 cm, umożliwiającą bibliotekarzowi kontakt z osobą na wózku. Ważne jest przeznaczenie na posadzki materiałów antypoślizgowych. Z architektury budynku należy usunąć wąskie, kręte korytarze, a jeśli takie się pojawią, powinny posiadać ścieżki dźwiękowe podobnie jak windy, którymi niepełnosprawni mogliby dotrzeć na każde piętro. Ważna jest też dbałość o informację odbieraną drogą wzrokową - odpowiednia wielkość, rozmieszczenie, używanie jednolitych oznaczeń, kolorystyka i kontrast, napisy brajlowskie<sup>18</sup>.

### **Profesjonalna obsługa biblioteczna w aspekcie różnych typów niepełnosprawności**

W krajach Unii Europejskiej nie istnieje jedna definicja niepełnosprawności. Państwa członkowskie stosują wiele definicji tego terminu w zależności od celu jakiemu mają służyć – np. rehabilitacji społecznej, zawodowej, opiece medycznej czy edukacji. Istnieje jednak jednolite stanowisko co do tego, że niepełnosprawność

---

<sup>18</sup> Ewa Kobierska - Maciuszko: *Budownictwo biblioteczne a potrzeby użytkowników niepełnosprawnych*. W: Stachowska-Musiał Ewa, Czajkowski Franciszek: *Biblioteka otwarta dla czytelników niepełnosprawnych: materiały z konferencji Grudziądz 2001 - Warszawa 2002*, Warszawa 2002 s. 96-99



należy pojmować jako rezultat barier na które napotyka osoba niepełnosprawna w społeczeństwie a nie tylko jako skutek choroby czy urazu. W związku z tym mówi się o dwóch modelach niepełnosprawności: medycznym – związanym bezpośrednio z urazem czy chorobą oraz społecznym – w odniesieniu do którego niepełnosprawność jest wynikiem ograniczeń takich jak np. segregacyjna edukacja, czy utrudniony dostęp do budownictwa użyteczności publicznej, w tym również do bibliotek. Na konferencji *Biblioteki współczesne wobec czytelników niepełnosprawnych - budownictwo i wyposażenie*<sup>19</sup>, **której uczestnikiem byłam w 2002 roku**, niepełnosprawny prelegent stwierdził, że poza mankamentami architektonicznymi i sprzętowymi, w Polsce duży problem w korzystaniu z bibliotek stanowi obsługa. Jego zdaniem polscy bibliotekarze w kontaktach z użytkownikiem niepełnosprawnym wykazują nienaturalną troskliwość, zażenowanie, czasem bezradność, a nawet zdziwienie. Dają wyraźnie odczuć, że traktują osobę niepełnosprawną jako inną i bezradną. Dlatego w bibliotekach, które podejmują się włączenia osób niepełnosprawnych do grona swoich użytkowników, nieodzowny element powinny stanowić szkolenia dla personelu biblioteki. Bibliotekarze powinni posiadać świadomość istoty zachowań związanych z określoną dysfunkcją i świadomość generowanych przez nią szczególnych potrzeb czytelniczych, jak też możliwości ich zaspokojenia. Mówią o tym zapisy wspomnianego wcześniej *Access for library users with disabilities*. Zgodnie z nimi każda biblioteka instytucji szkolnictwa wyższego powinna prowadzić konsekwentną politykę w zakresie zaznajamiania personelu bibliotecznego z szeroko pojętą problematyką niepełnosprawności. Niezwykle istotne jest aby plany szkoleń zawierały również najnowsze regulacje prawne w tym zakresie oraz nowinki dotyczące sprzętu rehabilitacyjnego. Szkolenia te powinny też skupiać się wokół zagadnień związanych z wyrównywaniem szans osobom niepełnosprawnym w społeczeństwie i zaleca się, aby ten rodzaj treningów prowadzili niepełnosprawni trenerzy. W części poświęconej personelowi mówi się o tym, że do obsługi czytelników niepełnosprawnych można delegować odrębną grupę bibliotekarzy, lub rozszerzać zakres obowiązków wybranym pracownikom o obsługę czytelników dysfunkcyjnych. Na Uniwersytecie Warszawskim praktykowane są kursy dla bibliotekarzy prowadzone przy współudziale Biura ds. Osób Niepełnosprawnych UW, które mają na celu *zapoznanie z problematyką tej kategorii czytelników oraz przeprowadzenie indywidualnego szkolenia w zakresie podstawowej pomocy niepełnosprawnym. Na spotkaniu każdy może wczuć się w sytuację osoby niepełnosprawnej i jej przewodnika. Każdy z pracowników z zamkniętymi oczami może dać się oprowadzić po bibliotece*,

---

<sup>19</sup> Konferencja *Biblioteki współczesne wobec czytelników niepełnosprawnych-budownictwo i wyposażenie*. Warszawa, 18 stycznia 2002. Organizatorzy – Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich i Biblioteka Uniwersytetu Warszawskiego

zwracając uwagę na nierówności terenu, niebezpieczne miejsca, schody<sup>20</sup>. W zakres szkolenia wchodzi również instruktaż obsługi specjalistycznego oprzyrządowania stanowisk komputerowych. Szkolenia te powinny kłaść nacisk na różnorodność niepełnosprawności i konieczność traktowania tej grupy użytkowników na równi z pozostałymi tj. wyrobić w uczestnikach szkoleń postawę, która pozwoli bibliotekarzowi nie bać się udzielić pomocy osobie niepełnosprawnej, ale jednocześnie nie narzucać się jej. Znakomitą pomocą w wypracowywaniu odpowiednich postaw w kontaktach z czytelnikami dysfunkcyjnymi może być publikacja dostępna na stronie Biura Pełnomocnika do Spraw Osób Niepełnosprawnych<sup>21</sup>. W przedmowie do *Praktycznego poradnika savoir-vivre wobec osób niepełnosprawnych*, czytamy, że w sposób bardzo przystępny przybliży on problemy, na jakie w codziennym funkcjonowaniu mogą napotykać osoby z różnymi rodzajami niepełnosprawności oraz podpowiada jak zachować się w kontaktach z nimi i jak przyjść im ze skuteczną i właściwą pomocą, gdy tego potrzebują.

W wymienionej wyżej publikacji wyodrębniono aż 15 typów niepełnosprawności. Nie sposób omówić ich wszystkich pod kątem specjalnej obsługi bibliotecznej, dlatego poniżej odnoszę się do trzech, z którymi najczęściej spotkamy się w omawianej grupie użytkowników bibliotek i które pojawiły się w wynikach ankiety rozesłanej do akademii i uniwersytetów medycznych w kraju.

- 1/ **Niesprawność narządu wzroku** może przyjmując różny zakres oraz stopień i w zależności od tego powodować niedowidzenie lub całkowitą ślepotę. Funkcjonowanie osób z tego typu niepełnosprawnością jest zupełnie odmienne, jednak cechą wspólną jest ograniczona możliwość odbierania informacji na drodze wizualnej. Poza problemem z korzystaniem z księgozbioru w sposób tradycyjny, należy pamiętać o tym, że osoby te będą też miały kłopot w korzystaniu z napisów, tablic informacyjnych, katalogów, czy rewersów. Katalog online, czy e-źródła, mogą być dostępne dopiero po odpowiednim oprzyrządowaniu stanowiska komputerowego, m. in. wyposażeniu go w oprogramowanie udźwiękawiające, czy specjalne urządzenia peryferyjne, odwzorowujące w alfabecie Braille'a ekran komputerowy. Komunikacja z użytkownikiem niewidomym lub niedowidzącym jest utrudniona ze względu na brak możliwości czerpania informacji z naszej mimiki, gestów, postaw ciała i kontaktu wzrokowego z bibliotekarzem. Dlatego ważne jest aby zamieniać gesty na szczegółową informację słowną, nazywać emocje. W literaturze przedmiotu nacisk kładzie się na używanie konkretnych określeń dotyczących

---

<sup>20</sup> Anna Wołodko : *Czytelnicy niepełnosprawni w Bibliotece Uniwersyteckiej w Warszawie*. W: Stachowska-Musiał Ewa, Czajkowski Franciszek: *Biblioteka otwarta dla czytelników niepełnosprawnych: materiały z konferencji Grudziądz 2001 - Warszawa 2002*, Warszawa 2002 s. 120

<sup>21</sup> Judy Cohen : *Praktyczny poradnik savoir-vivre wobec osób niepełnosprawnych* <http://www.gdansk.pl/niepelnosprawni,1048,10261.html> [7.04.2010]

położenia obiektów i kierunków. Przykładem może być zmiana komunikatu: „proszę iść tym korytarzem i skręcić za tamtymi drzwiami”, na „proszę przejść 7 kroków prosto, a następnie skręcić w prawo za drugim regałem”. Podobnie w przypadku kiedy chcemy ostrzec osobę niewidomą, powinniśmy używać konkretnych komunikatów – zamiast okrzyku „uważaj!” należy użyć np. polecenia „pochyl się”. Brak możliwości odbierania bodźców wzrokowych zaburza również orientację przestrzenną. Sprawny narząd wzroku pozwala natychmiast ocenić nasze położenie i szybko przemieścić się do określonego celu. Osoby z dysfunkcją narządu wzroku wykorzystują do tego pozostałe zmysły oraz techniki poruszania się takie jak: biała laska, pies przewodnik, przewodnik – osoba. Zarówno biała laska jak i pies przewodnik znakomicie zdają egzamin jako sposoby wspomagające poruszanie się osób niewidomych po znanym im terenie. W przypadku miejsc nowych, jak np. w trakcie pierwszej wizyty w bibliotece, najlepsza jest pomoc przewodnika, w tym wypadku najlepiej odpowiednio przeszkolonego bibliotekarza, który powinien pamiętać o kilku zasadach<sup>22</sup>:

- *przewodnik zgłasza gotowość poprzez lekkie dotknięcie swoją dłonią dłoni lub przedramienia osoby niewidomej,*
- *osoba niewidoma chwyta przewodnika za ramię tuż powyżej łokcia, dzięki czemu osoba niewidoma pozostaje pół kroku za przewodnikiem, który idąc jako pierwszy ma kontrolę nad przeszkodami,*
- *przewodnik informuje osobę niewidomą dokąd i którędy idą, a także o zbliżających się przeszkodach,*
- *jeśli przewodnik musi odejść choćby na chwilę, powinien informować o tym prowadzoną przez siebie osobę<sup>23</sup>.*

Jeżeli musimy zostawić osobę niewidomą samą w nowym miejscu, powinniśmy opisać pomieszczenie i drogę do wyjścia oraz pamiętać o tym, żeby nie zostawiać jej na środku pomieszczenia.

Osoby słabowidzące mogą odczytywać jedynie informacje zapisane dużą czcionką, dlatego wszelkie drukowane komunikaty, etykiety, tablice informacyjne, powinny być sporządzane z dbałością o odpowiednią wielkość czcionki, odstępów i kontrast między literami a tłem. Ważne jest także właściwe oświetlenie - jasne, ale nie rażące w oczy, barwy zastosowane w przestrzeniach budynku, kontrasty, wielkości i odległości między obiektami a osobą słabowidzącą.

---

<sup>22</sup> Agnieszka Janowska: *Typy niepełnosprawności i ich konsekwencje*. W: Stachowska-Musiał Ewa, Czajkowski Franciszek: *Biblioteka otwarta dla czytelników niepełnosprawnych: materiały z konferencji Grudziądz 2001 - Warszawa 2002*, Warszawa 2002 s. 74-78

<sup>23</sup> Ibidem, s. 77-78

- 2/ **Dla osób z niesprawnością narządu słuchu** porozumiewanie się z otoczeniem będzie stanowiło problem zarówno jeśli chodzi o rozumienie mowy pełnosprawnego rozmówcy jak i samodzielne posługiwanie się komunikatami dźwiękowymi. Osoby niedosłyszące mogą używać aparatów słuchowych, ale możliwe jest też w ich przypadku słyszenie i rozumienie mowy przy zapewnieniu odpowiedniego komfortu akustycznego. Resztkowe słyszenie jest tu wspomagane przez odczytywanie komunikatów z ust rozmówcy, który powinien utrzymywać stały kontakt wzrokowy z osobą niepełnosprawną, dlatego w trakcie rozmowy nie należy żuć gumy czy zasłaniać ust. Nie należy też krzyknąć, ponieważ większość aparatów dźwiękowych jest dostosowana do normalnego tonu głosu i wysokie dźwięki mogą być zniekształcane. Uszkodzenie w stopniu znacznym wymaga już bezwzględnego użycia aparatu słuchowego, a głębokie uszkodzenie eliminuje możliwość rozumienia mowy nawet przy jego zastosowaniu i jest określane jako głuchota. W sytuacji kiedy mamy do czynienia z osobą niesłyszącą lub taką, która utraciła słuch jeszcze przed opanowaniem mowy dźwiękowej i zna tylko język migowy, a my nie posiadamy w zespole bibliotekarzy posługujących się tym językiem, informacje możemy zapisywać na kartce. Jeśli czytelnikowi towarzyszy tłumacz języka migowego, ważne jest, żeby utrzymywać kontakt wzrokowy z osobą niepełnosprawną i zwracać się bezpośrednio do niej, a nie do tłumacza. Komunikacja z osobami niesłyszącymi i niedosłyszącymi wymaga dużej koncentracji i cierpliwości. Ich niepełnosprawność nie tylko uniemożliwia właściwy odbiór komunikatów dźwiękowych rozmówcy, ale też zaburza artykulację wydawanych dźwięków. Dlatego w kontaktach z tymi czytelnikami należy być przygotowanym na częste ponawianie próśb o powtórzenie niezrozumiałej wypowiedzi lub jej napisanie<sup>13, 24</sup>.
- 3/ **W przypadku osób z niesprawnością fizyczną** stopień niepełnosprawności może być bardzo zróżnicowany. Niektóre z nich będą używały do poruszania się ramion i dłoni, inne będą mogły wstać z wózka i pokonać krótki dystans. W każdym z tych przypadków niezwykle ważne jest niwelowanie barier architektonicznych w dostępie do budynku biblioteki, jak też umożliwienie swobodnego przemieszczania się na jej terenie. Zastosowanie znajdując tu wymogi zawarte w opisanym wcześniej Rozporządzeniu Ministra Gospodarki Przestrzennej i Budownictwa w sprawie warunków technicznych jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie. W odniesieniu do stanowisk pracy oraz regałów i katalogów bibliotecznych powinniśmy pamiętać o zaleceniach zawartych *Americans with Disabilities Act*. Należy uwzględnić fakt, że osoby na wózku inwalidzkim mają możliwość dostępu do przedmiotów jedynie na

---

<sup>24</sup> Ibidem, s. 79-81

wysokości 120-140 cm nad podłogą, a ich pole widzenia sięga do wysokości 130 cm. Ważne jest, żeby umieścić wewnątrz budynku czytelne oznaczenia i drogowskazy, tak, żeby osoby z niesprawnością ruchową mogły w najprostszy sposób dotrzeć do celu. W rozmowach z tymi użytkownikami dobrze jest zająć miejsce siedzące lub stanąć w niewielkiej odległości od rozmówcy, tak aby nie musiała on nadwyręzać mięśni szyi. Jeżeli lada biblioteczna jest zbyt wysoka i bibliotekarz nie jest dobrze widoczny dla użytkownika, powinien wyjść i obsłużyć niepełnosprawnego spoza niej. W odniesieniu do osób z niesprawnością rąk, problem stanowić będzie wypełnianie stosownej dokumentacji – formularzy, wniosków, rewersów, czynności związane z wyjmowaniem i odkładaniem książek na półki, posługiwanie się kserografem. W tym przypadku niezbędna będzie pomoc bibliotekarza. Należy jednak pamiętać, żeby nie wyręczać użytkownika niepełnosprawnego we wszystkim. Najlepiej pytać jakiej pomocy oczekuje i udzielać jej tylko we wskazanym zakresie<sup>13, 25</sup>.

### **Rozwiązania sprzętowo-programowe dla użytkowników niepełnosprawnych**

Trudno mówić o pełnym wykorzystaniu przez osoby niepełnosprawne oferty bibliotecznej, bez dostępu do komputera, toteż warto wiedzieć jakie programy i urządzenia, czynią go dla nich przystępnym i funkcjonalnym.

1/ Sprzęt i oprogramowanie wspomagające osoby niewidome i niedowidzące:

**Synteza mowy** - urządzenia elektroniczne, które wraz z wyspecjalizowanymi programami służą do przetwarzania informacji pojawiających się na ekranie monitora komputerowego na mowę syntetyczną przez nie generowaną. Dzięki nim osoby niewidome mogą obsługiwać większość programów użytkowych<sup>26</sup>. Synteza mowy mogą być wbudowane w jednostkę centralną komputera lub działać na zasadzie urządzenia peryferyjnego. Ich ceny mieszczą się w przedziale od 500 do 3000 zł.

**Monitory brajlowskie** służą do odczytywania informacji z ekranu komputera, poprzez przekształcenie informacji tekstowej lub graficznej pojawiającej się na ekranie monitora komputerowego na symbole brajlowskie. Posiadają one rząd komórek (modułów elektromagnetycznych lub pizoceramicznych, przypominających główki od szpilek), z których każda zawiera sześciopunkt brajlowski. W momencie pojawienia się informacji na ekranie, analogiczne dane pojawiają się na linijce w alfabecie Braille'a. Komórek z sześciopunktem brajlowskim może być 20, 40 lub 80. W związku z tym niewidomy może odczytywać część tekstu albo całą linijkę jednocześnie. Powyżej lub poniżej

---

<sup>25</sup> Ibidem, s. 81-82

<sup>26</sup> <http://www.idn.org.pl/techno/t/informator.htm> [07.04.2010]

*często znajduje się zestaw klawiszy służący do przemieszczania kursora<sup>27</sup>. Część monitorów brajlowskich posiada tzw. pola wskaźnikowe, umożliwiające otrzymanie informacji o numerze aktualnego wiersza, atrybutach wyświetlanych znaków oraz specjalne przyciski do przywołania kursora w żądane miejsce. Niektóre modele są dodatkowo sprzężone z syntezatorami mowy. Ceny tych urządzeń wahają się w granicach 10 000 - 55 000 zł.*

**Drukarki brajlowskie** umożliwiają drukowanie tekstu z komputera w postaci pisma Braille'a, na wydrukach jedno lub dwustronnych. Za urządzenie trzeba zapłacić od 10 000 do 36 000 zł.

**Programy powiększające** wykorzystywane są przede wszystkim przez osoby niedowidzące, gdyż pozwalają im na samodzielną pracę z komputerem, nierzadko bez konieczności stosowania innych urządzeń specjalistycznych. Część z programów powiększających jest dodatkowo sprzężona z syntezatorami mowy. Omawiane programy posiadają m. in. możliwość powiększania wybranego obiektu na całym ekranie lub jego części, zbliżania lub oddalania wybranych miejsc na ekranie, filtracji kolorów oraz zwiększania kontrastu, a także opcję negatyw/pozytyw<sup>28</sup>. Cena oprogramowania waha się w granicach 1200 – 3000 zł.

#### **Elektroniczne lupy i powiększalniki**

*Elektroniczne lupy to urządzenia przenośne z wbudowanym wyświetlaczem i kamerą. Niektóre modele można podłączyć do monitora komputerowego. Ich zadaniem jest powiększenie tekstu i grafiki. Działanie takiego urządzenia polega na zeskanowaniu tekstu do powiększenia i wyświetlenie go na ekranie komputerowym bądź na wyświetlaczu. Na tej samej zasadzie działają elektroniczne powiększalniki, które z reguły są urządzeniami stacjonarnymi, zbudowanymi z kamery wraz ze stojakiem, monitora i wózka umożliwiającego przesuwanie w poziomie<sup>29</sup>. Ceny lup wahają się w granicach 1000 do 10 000 zł. Za powiększalnik trzeba zapłacić od 2000 do 10 000 zł.*

**Programy udźwiękawiające system komputerowy (screenreadery)** to aplikacje „zdzające relację” z tego co dzieje się na monitorze. Posiadają zainstalowane moduły, które przez cały czas obserwują zmiany ekranu, analizują je, oceniają i informują użytkownika o tych najistotniejszych. Cena najpopularniejszego programu udźwiękawiającego JAWS wynosi około 4000 zł.

**Aparaty do czytania (urządzenia lektorskie)** to zintegrowane systemy umożliwiające odczytanie głosem syntetycznym pisma czarnodrukowego.

---

<sup>27</sup> Agnieszka C z a r n e c k a : *Czytelnik niewidomy u progu XXI wieku na terenie Warszawy*. Biul. GBL 2002 R 48 nr 366 s.33-53

<sup>28</sup> <http://www.idn.org.pl/techno/t/informator.htm> [07.04.2010]

<sup>29</sup> Anna Z i e l a k : *Niepełnosprawni w świecie Internetu*. Warszawa 2005 s. 37-38

Składają się ze skanera, modułu generującego mowę syntetyczną i programu do rozpoznawania znaków. Ich zaletą jest prosta obsługa, możliwość zapisania efektu rozpoznawania na nośnikach zewnętrznych oraz krótki czas przetwarzania informacji ze skanera na mowę syntetyczną<sup>30</sup>. Cena urządzenia to około 17 000 zł.

**Skaner z oprogramowaniem do rozpoznawania tekstu (OCR)** jest niezbędnym wyposażeniem stanowiska komputerowego osoby z niesprawnym narządem wzroku. Pozwala zamienić czarnodruk na wersję cyfrową, która może być odczytana za pomocą syntezy mowy, linijki brajlowskiej lub wysłana do drukarki. Najczęściej używanymi przez polskich niewidomych programami OCR są: FineReader i Recognita.

Dostęp do Internetu umożliwia osobom niewidomym szereg programów przededefiniowujących w trybie tekstowym strony www, a także pogromy udźwiękawiające i ubrajlawiające pracę w sieci, współpracujące ze screenreaderami<sup>31</sup>.

2/ Sprzęt wspomagający osoby z niepełnosprawnością narządu ruchu:

- duże klawiatury dla osób posługujących się stopami,
- klawiatury z wbudowaną myszką dla osób z problemami manualnymi,
- klawiatury IntelliKeys dla osób z bardzo ograniczonymi możliwościami ruchowymi i wzmożonym napięciem mięśniowym<sup>32</sup>,
- myszy- TrackBall dla osób z problemami motorycznymi<sup>33</sup>,
- klawiatury z rozsuniętymi klawiszami,
- pałeczki trzymane w ustach lub lekkie magnetyczne pręciki umożliwiające posługiwanie się klawiaturą,
- urządzenia umożliwiające pisanie na klawiaturze i sterowanie myszką komputerową dzięki śledzeniu ruchów głowy lub mrugania,
- urządzenia pozwalające klikać przy pomocy dmuchania i wciągania powietrza<sup>34,35</sup>.

Ceny klawiatur sięgają od 400 do 11 000 zł, a myszy i urządzeń je zastępujących od 500 do 30 000 zł. W trakcie organizowania stanowiska komputerowego dla osób niepełnosprawnych ruchowo należy pamiętać o konieczności zapewnienia przestrzeni

<sup>30</sup> <http://www.idn.org.pl/techno/t/informator.htm> [07.04.2010]

<sup>31</sup> Małgorzata C z e r w i Ń s k a : *Nowoczesne formy dostępu osób niewidomych do słowa pisanego*. W: Fedorowicz Małgorzata, Kruszewski Tomasz: *Biblioterapia. Z zagadnień pomocy niepełnosprawnym użytkownikom książki*. Toruń 2005 s. 121

<sup>32</sup> IntelliKeys jest klawiaturą umożliwiającą osobom z różnymi niepełnosprawnościami korzystanie z komputera dzięki zestawowi nakładek, które m. in. pozwalają regulować czas reakcji i używać trwałych klawiszy, umożliwiających naciskanie kombinacji klawiszy sekwencyjnie.

<sup>33</sup> TrackBall to odwrócona i powiększona mysz komputerowa. Została tak zaprojektowana, aby osoby niepełnosprawne z łatwością i precyzją mogły poruszać się kursorem po ekranie monitora. Posiada powiększoną kulkę i przyciski.

<sup>34</sup> Anna Z i e l a k : *Niepełnosprawni w świecie Internetu*. Warszawa 2005 s. 28

<sup>35</sup> <http://www.ece.com.pl> [9.04.2010]

właściwej do wykonania swobodnych manewrów wózkiem, zakupie odpowiednich stołów z wcięciami i regulowaną wysokością blatu, czy fotela stabilizującego głowę i ciało.

W odniesieniu do osób z dysfunkcją narządu słuchu oferta w zakresie urządzeń technicznych, które możemy zastosować w bibliotece ogranicza się do wyposażenia pomieszczeń w pętle indukcyjne. Są to urządzenia umożliwiające zamianę dźwięków na fale elektromagnetyczne odbierane przez użytkowników aparatów słuchowych w trybie „słuchawkowym”, eliminujące wpływ pogłosu pomieszczenia oraz okolicznych zakłóceń na zrozumiałość mowy<sup>36</sup>.

Biblioteki, które informują o wyposażeniu stanowisk w taki profesjonalny sprzęt i oprogramowanie to np. BUW i Biblioteka Główna Akademii Podlaskiej. Na stronach BUW można znaleźć informację o kabinach pracy indywidualnej wyposażonych w komputery z ekranami brajlowskimi, skanery z programem FineReader, programem mówiącym dla Windows NT (JAWS), drukarki brajlowskie, syntetyzatory mowy. Na terenie biblioteki, znajdują się też dwa oprzyrządowane stanowiska nie wydzielone kabinami. Osobom niepełnosprawnym ruchowo BUW oferuje dwa stanowiska komputerowe z dostępem do Internetu, baz lokalnych i programów pakietu Microsoft Office, wyposażone w mysz TrackBall Pro i Expert Mouse TrackBall. Na prośbę użytkownika, mogą zostać zainstalowane alternatywne klawiatury i urządzenia do sterowania ruchami myszki.

Akademia Podlaska posiada w swojej ofercie m.in.: drukarki i linijki brajlowskie, powiększalnik tekstu, programy udźwiękawiające i ubrajlawiające. Osoby niepełnosprawne ruchowo mogą korzystać w bibliotece z klawiatury z dużymi klawiszami, myszy TrackBall oraz urządzenia pozwalającego sterować kursorem myszy przy pomocy ruchów głowy<sup>37</sup>. Od 2009 roku Akademia Podlaska wspomaga osoby niedosłyszące poprzez montaż pętli indukcyjnych w wybranych pomieszczeniach uczelni.

### **Dostęp do serwisów www dla osób niepełnosprawnych**

Możliwość zdalnego dostępu do czasopism, książek, katalogów bibliotecznych, serwisów informacyjnych, to ogromna szansa dla osób niepełnosprawnych, którym swobodne poruszanie się, czy komunikacja sprawia kłopot. Kluczową sprawą jest w tym przypadku dostosowanie sieci Internet do potrzeb i możliwości tej grupy internautów. Ustanawianiem standardów pisania i przesyłu stron www zajmuje się organizacja World Wide Web Consortium (W3C). W 1997 uruchomiła inicjatywę Web Accessibility Initiative (WAI) mającą na celu zwiększenie szeroko rozumianej dostępności stron www. Wynikiem jej prac jest opublikowanie zbioru dokumentów zawierających zalecenia dotyczące tworzenia dostępnych serwisów internetowych –

---

<sup>36</sup> <http://www.petleindukcyjne.pl/jak-dziala> [7.04.2010]

<sup>37</sup> <http://www.bg.ap.siedlce.pl/niepełnosprawni/index.htm> [7.04.2010]



Web Content Accessibility Guidelines<sup>38</sup>. *Ich głównym celem jest zapewnienie dostępu do treści zamieszczanych na stronach www za pomocą różnych urządzeń, logiczne i czytelne zorganizowanie tej treści oraz zapewnienie przejrzystości i łatwości nawigacji. Cele te można osiągnąć poprzez:*

- *wprowadzanie alternatywnych odpowiedników dla elementów dźwiękowych i wizualnych,*
- *unikanie stosowania kolorów jako jedynego wyróżnika treści,*
- *używanie technologii i standardów przeznaczonych do opisu struktury i prezentacji dokumentów,*
- *oznaczenie języka stosowanego na stronie,*
- *unikanie stosowania tabel do opisu struktury strony,*
- *zapewnienie obsługi strony w najnowszych technologiach,*
- *stworzenie możliwości wyłączenia lub zatrzymania pewnych elementów strony przez użytkownika,*
- *zapewnienie bezpośredniego dostępu do strony poprzez interfejs dostosowany do różnego typu manipulatorów,*
- *zagwarantowanie dostępności do strony przez różne urządzenia,*
- *zapewnienie kompatybilności strony przez dostęp przy użyciu nowszych i starszych technologii,*
- *przestrzeganie technologii i zaleceń opracowanych przez W3C,*
- *wprowadzenie informacji pozwalających użytkownikowi zorientować się w strukturze i zawartości strony,*
- *stosowanie przejrzystych i spójnych mechanizmów nawigacyjnych,*
- *tworzenie dokumentów czytelnych i napisanych prostym językiem,*

*Najczęstszymi błędami przy projektowaniu witryn www jest brak alternatywnego tekstu, będącego zamiennikiem danej grafiki, brak informacji o korelacji między ramkami na stronie oraz brak zastosowania odpowiedniego kontrastu<sup>39</sup>.*

W celu podnoszenia świadomości projektantów serwisów www i przeciwdziałaniu naruszania ww. zasad, Komisja Europejska opublikowała w 2005 roku komunikat eAccessibility, który mówi o tym, że *dostępność technologii informacyjnych i komunikacyjnych oznacza poprawę jakości życia osób niepełnosprawnych, natomiast jej brak prowadzi do ich społecznego wykluczenia<sup>40</sup>.*

Standardy sieciowe, które wyznaczane są przez W3C, dotyczące przede wszystkim zgodności z wytycznymi specyfikacji Web Accessibility Initiative, respektuje

---

<sup>38</sup> [http://pl.wikipedia.org/wiki/World\\_Wide\\_Web\\_Consortium](http://pl.wikipedia.org/wiki/World_Wide_Web_Consortium) [10.04.2010]

<sup>39</sup> Małgorzata K o w a l s k a : *Ocena użyteczności i jakości wybranych internetowych serwisów dla osób niepełnosprawnych*. W: Fedorowicz Małgorzata, Kruszewski Tomasz: *Biblioterapia. Z zagadnień pomocy niepełnosprawnym użytkownikom książki*. Toruń 2007 T. 2 s. 89

<sup>40</sup> *Ibidem*, s. 90

Biblioteka Narodowa, o czym informuje na swojej witrynie [www](http://www.bn.org.pl).<sup>41</sup> Na wielu innych stronach możemy już zaobserwować obecność ikon symbolizujących możliwość ustawienia wielkości czcionki. W tej grupie jako przykład, z dumą można wymienić stronę domową Biblioteki Głównej Pomorskiej Akademii Medycznej. Na wybranych witrynach, jak np. firmy Harpo (<http://www.harpo.com.pl>) dostarczającej nowoczesne technologie dla niepełnosprawnych, istnieje też możliwość wyboru koloru liter i tła. Przygotowując się do obsługi osób niepełnosprawnych w kontekście korzystania z sieci, warto pamiętać też o możliwościach jakie dają w tym zakresie przeglądarki internetowe, chociażby Internet Explorer. W panelu sterowania możemy wybrać opcję ułatwień dostępu, które pozwalają na dostosowanie kontrastu kolorów i tekstu na ekranie oraz ustawień systemu Windows w zależności od potrzeb wzrokowych, słuchowych i motorycznych użytkownika.

### **Usługi specjalne w kontekście obsługi użytkownika niepełnosprawnego**

We wspomnianym dokumencie wydanym przez SCOUNL - *Access for library users with disabilities*, zwraca się uwagę na potrzebę traktowania użytkowników niepełnosprawnych na równi z innymi, ale też jednocześnie z większą wyrozumiałością, u podstaw której leży świadomość, że ta sama czynność zajmuje osobie dysfunkcyjnej więcej czasu niż osobie pełnosprawnej. Zdaje się to mieć miejsce wśród wybranych bibliotek polskich, które wychodzą naprzeciw potrzebom użytkowników niepełnosprawnych, m. in. poprzez specjalne zapisy w regulaminach udostępniania zbiorów. Przykładowo regulamin BUW przewiduje zniesienie ograniczeń w wypożyczaniu materiałów poza bibliotekę, które mogą zostać na czas określony zawieszane w stosunku do osób niepełnosprawnych, po okazaniu przez nie upoważnienia Biura ds. Osób Niepełnosprawnych UW. Dotyczy to dzieł wchodzących w skład księgozbiorów podręcznych czytelnicy i pracownicy, wydawnictw encyklopedycznych, słownikowych, bibliograficznych i innych wydawnictw informacyjnych, książek wydanych przed 1950 rokiem oraz dzieł rzadkich, trudnych do nabycia, z dużą liczbą tablic, map, rycin i tek z luźnymi kartami. Niepełnosprawni mogą również wypożyczać książki o statusie „niewypożyczany”. W trosce o pełne wykorzystanie zasobów biblioteki, BUW organizuje dla niepełnosprawnych użytkowników szkolenia biblioteczne i zwiedzanie gmachu.<sup>42</sup>

Czytelnicy niepełnosprawni z Akademii Podlaskiej obsługiwani są poza kolejnością. Nie muszą wypożyczać książek osobiście – przysługuje im prawo wyznaczenia osoby upoważnionej do podpisywania rewersów i wypożyczania książek w ich imieniu, a pracownicy Oddziału Informacji Naukowej mają obowiązek udzielania im pomocy w wyszukiwaniu informacji katalogowych i bibliograficznych.

---

<sup>41</sup> <http://www.bn.org.pl/o-witrynie/ulatwienia-dostepu> [29.04.2010]

<sup>42</sup> <http://www.buw.uw.edu.pl> [7.04.2010]

Na szczególną uwagę zasługują e-biblioteki powstające z myślą o czytelnikach dysfunkcyjnych. BUW zorganizował z myślą o nich Bibliotekę Książek Cyfrowych (BKC). Jej zadaniem jest przygotowywanie książek audio i książek w wersji tekstowej, zgodnie z zapotrzebowaniem na konkretne tytuły, zgłaszanym przez niepełnosprawnych studentów UW. Materiały przygotowywane są przez wolontariuszy, werbowanych do pracy przez ogłoszenia. BKC pozyskuje również materiały elektroniczne bezpośrednio od wydawnictw i udostępniania je osobom z dysfunkcją narządu wzroku. Do tworzenia zbiorów BKC wykorzystywany jest system Libra, który umożliwia tworzenie książki w formacie audio z zachowaniem jej oryginalnej struktury - strony, rozdziały, podrozdziały i przypisy są indeksowane, co umożliwia czytelnikowi szybką nawigację po nagranej książce. Zespół BKC planuje przejście na najbardziej popularny w tej chwili system tego typu o nazwie DAISY. Przygotowanie książki w formacie tekstowym polega na uzyskaniu jej w tym formacie bezpośrednio od wydawnictwa lub na samodzielnym jej zeskanowaniu, a następnie poprawieniu. Czytelnik może korzystać z niej przy pomocy programu do odczytu ekranu i syntezy mowy. Książki te nie posiadają struktury nawigacyjnej<sup>43</sup>.

Instytut Informatyki Akademii Podlaskiej we współpracy z tamtejszą Biblioteką Główną, opracował autorski program E-czytelnik@. Powstał on z myślą o osobach niepełnosprawnych z ograniczonymi możliwościami czytania wydawnictw drukowanych. Aplikacja umożliwia gromadzenie publikacji na nośnikach cyfrowych i udostępnianie ich za pośrednictwem Internetu. Biblioteka Główna Akademii Podlaskiej współpracuje też z Fundacją Klucz<sup>44</sup>, dzięki czemu czytelnicy niepełnosprawni mogą dodatkowo korzystać z kolekcji książek multimedialnych w standardzie DAISY, przekazywanych przez Fundację na rzecz biblioteki<sup>45</sup>.

Do ciekawych inicjatyw należy pomysł BUW, w której budynku obok szatni jedno pomieszczenie przeznaczono na pokój pierwszej pomocy sanitarnej, dla osób, których stan zdrowia wymaga wykonywania zabiegów. Interesujące rozwiązania odnośnie organizacji obsługi bibliotecznej osób niepełnosprawnych możemy też znaleźć we wspomnianym wcześniej dokumencie *Access for library users with disabilities*. Jego autorzy zwracają uwagę na potrzebę poszanowania prywatności czytelników niepełnosprawnych. W kontekście usług bibliotecznych należy rozumieć to jako obsługę zorganizowaną w taki sposób, aby pracownicy biblioteki wiedzieli z jakich udogodnień czytelnik ma prawo korzystać, bez zadawania krępujących pytań. Taki komfort zapewniają np. specjalne karty, na których poza standardowymi informacjami znajduje się adnotacja o rodzaju niepełnosprawności i usługach jakie w związku z nią przysługują użytkownikowi.

---

<sup>43</sup> <http://www.bkc.uw.edu.pl> [7.04.2010]

<sup>44</sup> Fundacja Klucz powstała w 2005 roku, w celu wspierania edukacji i czytelnictwa osób niewidomych i słabowidzących, poprzez wprowadzenie na rynek polski książek wydawanych w standardzie DAISY

<sup>45</sup> <http://www.bg.ap.siedlce.pl/Eczyt/index1.htm> [9.04.2010]

## Podsumowanie

Czerpiąc z doświadczeń krajów, które mają o wiele dłuższą tradycję pracy z czytelnikiem niepełnosprawnym, jak USA, czy Wielka Brytania, można by się pokusić o stworzenie listy najistotniejszych zaleceń odnośnie obsługi tej grupy użytkowników, ujętych w następujących punktach:

1. Zapewnienie fizycznego dostępu do budynku
2. Zapewnienie dostępności do wszystkich pomieszczeń wewnątrz budynku
3. Ułatwienie i podniesienie komfortu w poruszaniu się po budynku
4. Zagwarantowanie obsługi przez świadomy, kompetentny i tolerancyjny personel, przede wszystkim biblioteczny, ale też z uwzględnieniem innych pracowników – szatnia, ochrona. Wyodrębnienie z personelu biblioteki osób odpowiedzialnych za rozwój usług kierowanych do osób niepełnosprawnych
5. Zagwarantowanie użytkownikom niepełnosprawnym dostępu do informacji i usług na równi z innymi użytkownikami - dostarczanie informacji w formatach alternatywnych, np. książka mówiona, elektroniczna, audio, przystosowanie i oprzyrządowanie stanowisk pracy
6. Profesjonalizacja oferowanych usług w oparciu o współpracę służb bibliotecznych z jednostkami działającymi na rzecz obsługi osób niepełnosprawnych - np. Biuro ds. Osób Niepełnosprawnych UW, Centrum Niewidomych i Niedowidzących UW, Fundacja Integracja
7. Informowanie niepełnosprawnych użytkowników o dedykowanych im usługach i materiałach – wycieczki, szkolenia grupowe lub indywidualne
8. Dostosowanie serwisów www do możliwości percepcyjnych niepełnosprawnych grup użytkowników
9. Planowanie nowych usług z uwzględnieniem ich dostępności dla wszystkich grup użytkowników<sup>46</sup>

Mimo braku polskich aktów prawnych, które w sposób bezpośredni nakładałyby na biblioteki obowiązek obsługi użytkownika niepełnosprawnego, wybrane biblioteki podejmują trud wcielania w życie wielu z ww. zaleceń. Ich realizacja jest trudna ze względu na brak krajowych standardów w tym zakresie i koszty związane chociażby z dostosowaniem budynków do wymogów architektonicznych czy wyposażeniem stanowisk komputerowych. W przypadku nowopowstających obiektów, wymogi prawa budowlanego pod kątem zapewnienia dostępu do nich osobom niepełnosprawnym są w większości spełniane, a nakłady finansowe z tym związane „rozmywają” się w całkowitych kosztach inwestycji. O wiele trudniej dokonać dostosowania budynków już istniejących, zarówno ze względu na wysokie koszty

---

<sup>46</sup> Małgorzata F e d o r o w i c z : *Studenci z niepełnosprawnościami jako pełnoprawni użytkownicy Bibliotek szkół wyższych – doświadczenia zagraniczne i krajowe*. W: Fedorowicz Małgorzata, Kruszewski Tomasz: *Biblioterapia. Z zagadnień pomocy niepełnosprawnym użytkownikom książki*. Toruń 2005 s. 71-78

jak i konieczność przeprowadzenia prac budowlanych w ich obecnej infrastrukturze, bez zaburzania płynności procesów związanych z codziennym funkcjonowaniem instytucji. Problemem jest też z pewnością odpowiednie przygotowanie personelu bibliotecznego, nie tylko w zakresie uświadomienia specyfiki obsługi bibliotecznego czytelników z różnymi dysfunkcjami, czy działania specjalistycznego sprzętu, ale też w aspekcie przełamania bariery w myśleniu o niepełnosprawnych czytelnikach. W przypadku bibliotek medycznych dużym dylematem może być uzyskanie zgody na wydatkowanie funduszy dla grupy odbiorców, którzy być może nadal nie będą stanowić zbyt dużego odsetka wśród naszych użytkowników, chociażby dlatego, że nie zasilą grupy studentów, tak jak w przypadku BUW, czy Akademii Podlaskiej.

Celem niniejszej pracy nie jest znalezienie jednoznacznej odpowiedzi na pytanie o konieczność umożliwienia dostępu do naszych usług czytelnikom dysfunkcyjnym, a jedynie przybliżenie pomijanej dotychczas na forum bibliotek medycznych tematyki. Konferencja poświęcona dyskusji nad modelem własnościowym i otwartym naszych bibliotek, wydaje się być miejscem właściwym na poruszenie problematyki użytkowników, dla których póki co nasze zbiory i usługi nie są w pełni dostępne.

#### Bibliografia

C z a r n e c k a Agnieszka: *Czytelnik niewidomy u progu XXI wieku na terenie Warszawy*. *Biul. Gl. Bibl. Lek.* 2002 R. 48 nr 366 s.33-53

D z i a k Joanna: *Dostępność bibliotek akademickich dla użytkowników niepełnosprawnych w kontekście inicjatyw Unii Europejskiej na rzecz tworzenia Europy bez barier*. [bg.p.lodz.pl/konferencja2004/pelne\\_teksty/dziak.pdf](http://bg.p.lodz.pl/konferencja2004/pelne_teksty/dziak.pdf) [6.03.2010]

F e d o r o w i c z Małgorzata, K r u s z e w s k i Tomasz: *Biblioterapia. Z zagadnień pomocy niepełnosprawnym użytkownikom książki*. Toruń 2005

F e d o r o w i c z Małgorzata, K r u s z e w s k i Tomasz: *Biblioterapia. Z zagadnień pomocy niepełnosprawnym użytkownikom książki*. Toruń 2007 T. 2

S t a c h o w s k a - M u s i a ł Ewa, C z a j k o w s k i Franciszek: *Biblioteka otwarta dla czytelników niepełnosprawnych: materiały z konferencji Grudziądz 2001 - Warszawa 2002*, Warszawa 2002

C o h e n Judy: *Praktyczny poradnik savoir-vivre wobec osób niepełnosprawnych*. <http://www.gdansk.pl/niepełnosprawni,1048,10261.html> [7.04.2010]

Z i e l a k Anna: *Niepełnosprawni w świecie Internetu*. Warszawa 2005