

Małgorzata Fedorowicz-Kruszewska
Instytut Informacji Naukowej i Bibliologii
Uniwersytet Mikołaja Kopernika

Współczesne usługi dla niepełnosprawnych użytkowników bibliotek — przegląd form

Streszczenie: Artykuł charakteryzuje formy usług biblioteczno-informacyjnych adresowanych do osób z niepełnosprawnościami. Szczególną uwagę zwrócono na formy udostępniania zasobów bibliotecznych, które w efekcie rozwoju technologii informacyjno-komunikacyjnych uległy znacznym przemianom. W artykule przedstawiono także przykłady zagranicznych oraz polskich dobrych praktyk w zakresie świadczenia usług biblioteczno-informacyjnych osobom niepełnosprawnym.

Słowa kluczowe: biblioteki, usługi biblioteczno-informacyjne, niepełnosprawni, użytkownicy

Problematyka oferty usług biblioteczno-informacyjnych dla osób niepełnosprawnych nie pojawia się zbyt często na łamach — zwłaszcza rodzimych — czasopism bibliotekarskich. Nie oznacza to jednak, że segment usług przeznaczony dla użytkowników niepełnosprawnych nie rozwija się. W zależności od potrzeb środowiska, ale także wiedzy bibliotekarzy, możliwości finansowych bibliotek oraz ich dostępności architektonicznej, wspomniane usługi są realizowane w mniejszym lub większym zakresie. Przewodzące w zakresie rozwoju usług biblioteczno-informacyjnych dla osób niepełnosprawnych są kraje skandynawskie, Wielka Brytania, Stany Zjednoczone, Kanada i Australia, co wynika z ich zamożności, wysokiego poziomu rozwoju bibliotekarstwa, a także przyjęcia odpowiednich kodyfikacji prawnych — ustaw antydyskryminacyjnych. Zobowiązują one instytucje użytku publicznego — w tym biblioteki — do zapewnienia dostępu dla osób niepełnosprawnych¹.

W obręb usług bibliotecznych wchodzi: udostępnianie, informowanie i praca z użytkownikiem². Przyjmują one różne formy, które ulegają przeobrażeniom, związanym z gwałtownym rozwojem technologii informacyjno-komunikacyjnych (ICT). Dotyczy to również usług dla osób niepełnosprawnych. Niniejszy tekst ma stanowić przegląd ich form, ze szczególnym uwzględnieniem tych, które pojawiły się w ostatnich latach. Autorka zaprezentowała ich egzemplifikacje w bibliotekach w Polsce i zagranicą.

Warto na początku wyjaśnić pojęcie *print disabled* (inaczej *people with print disabilities; print impaired*), pojawiające się często w fachowej literaturze anglojęzycznej w kontekście obsługi bibliotecznej osób niepełnosprawnych. Można je przetłumaczyć jako „osoby z trudnościami w odczytywaniu druku”. W skrócie — najczęściej odnosi się ono do osób, które z powodu swojej niepełnosprawności nie mogą korzystać ze standardowych czarnodrukowych tekstów, a zatem do osób z niepełnosprawnością

¹ W Polsce w roku 2008 zakończono pracę nad projektem ustawy antydyskryminacyjnej zatytułowanej roboczo *Ustawa o wyrównywaniu szans osób z niepełnosprawnością*.

² WOJCIECHOWSKI, J. *Bibliotekarstwo — kontynuacje i zmiany*. Wyd. 2. Kraków: Wydawnictwo UJ, 2001, s. 46.

wzrokową, dysleksją oraz z niepełnosprawnością narządów ruchu³. Do nich adresowane są książki mówione, odsłuchiwane za pomocą różnych modeli odtwarzaczy — w zależności od formatu zapisu, oraz książki elektroniczne w formie plików tekstowych. Do odczytania tych ostatnich wykorzystuje się zmysł wzroku (powiększalniki ekranowe, programy powiększające znaki na ekranie), zmysł słuchu (syntezator mowy) lub zmysł dotyku (monitor brajlowski).

Publikacje przeznaczone dla osób, które z powodu niepełnosprawności, jaką są dotknięte, nie mogą korzystać ze standardowych tekstów drukowanych, stanowią niewielką część produkcji wydawniczej poszczególnych państw. Chociaż nie prowadzono badań w skali międzynarodowej, przyjmuje się, że w krajach, które od dawna i w dużej liczbie wydają teksty w formatach dedykowanych osobom niepełnosprawnym (w Wielkiej Brytanii, Stanach Zjednoczonych), ukazuje się w tej postaci 5% wszystkich publikacji⁴. Ten niski wskaźnik jest następstwem tego, że ich publikowanie pochłania więcej czasu i pieniędzy, a grupa ich odbiorców jest nieporównywalnie mniejsza niż grupa odbiorców tekstów standardowych. W konsekwencji materiały czytelnicze w alternatywnych formatach są drogie i przez to gromadzone przede wszystkim w specjalistycznych bibliotekach oraz oddziałach bądź filiach bibliotek publicznych.

W wielu krajach przesyłki dla osób z niepełnosprawnością wzrokową są zwolnione z opłat pocztowych⁵, co wykorzystują biblioteki gromadzące, a niejednokrotnie też publikujące materiały czytelnicze dla wspomnianej grupy odbiorców. Mogą one wysyłać zarówno książki brajlowskie, jak i książki mówione (na kasetach magnetofonowych, płytach CD) do użytkowników, którzy nie są w stanie samodzielnie dotrzeć do biblioteki lub mieszkają poza miejscowością, gdzie znajduje się biblioteka (ang. *books by mail service*). Najczęściej taką formę udostępniania oferują centralne biblioteki dla niewidomych. W Polsce świadczy ją Biblioteka Centralna Polskiego Związku Niewidomych w Warszawie (BC PZN), w Finlandii książki na płytach CD wysyła Celia Kirjasto, w Danii Nota, a w Kanadzie Library Canadian National Institute for the Blind (CNIB)⁶.

W niektórych krajach z usługi dostarczania materiałów bibliotecznych drogą pocztową korzystają nie tylko użytkownicy z niepełnosprawnością wzrokową. W Stanach Zjednoczonych książki w zapisie punktowym, książki mówione oraz inne alternatywne formaty trafiają do użytkowników z niepełnosprawnością wzroku oraz niepełnosprawnością fizyczną dzięki kooperacji bibliotek różnych typów w ramach programu National Library Service for the Blind and Physically Handicapped of the Library of Congress (NLS)⁷. W San Francisco Public Library usługa pod nazwą „Friends for life”

³ Zob. szerzej FEDOROWICZ, M. *Człowiek niepełnosprawny w bibliotece publicznej*. Toruń: Wydaw. Naukowe UMK, 2010, s. 68.

⁴ EPP, M. A. Closing the 95 percent gap: library resource sharing for people with print disabilities. *Library Trends* 2006, Vol. 54, nr 3, s. 412.

⁵ Zob. *Umowa międzynarodowa. Siódmy protokół dodatkowy do Konstytucji Światowego Związku Pocztowego, Regulamin Generalny Światowego Związku Pocztowego wraz z załącznikiem — Regulaminem wewnętrznym Kongresów, Światowa Konwencja Pocztowa oraz Porozumienie dotyczące pocztowych usług płatniczych, sporządzone w Bukareszcie dnia 5 października 2004 r.* (Dz.U.2007.206.1494).

⁶ Zob. CNIB — *Using the Library* [on-line]. 2012 [Dostęp 04.05.2012]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.cnib.ca/en/services/library/adults/>.

⁷ Zob. szerzej Home Page of the *National Library Service for the Blind and Physically Handicapped* [on-line]. 2012 [Dostęp 05.05.2012]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.loc.gov/nls/>.

adresowana jest do wszystkich osób dotkniętych trwałą lub czasową niepełnosprawnością udokumentowaną medycznie⁸. Podobnie rzecz się ma w Norwegian Library of Talking Books and Braille (NLB) w Oslo, z której zasobów korzystają — oprócz osób z niepełnosprawnością wzrokową — także osoby z dysleksją, ADHD oraz mające trudności z utrzymaniem książki drukowanej w rękach.

Niejednokrotnie osoby niepełnosprawne i w wieku senioralnym nie mogą samodzielnie dotrzeć do biblioteki. Stąd nadal popularna jest usługa dostarczania materiałów bibliotecznych bibliobusem w pobliże miejsca zamieszkania użytkowników. Warto zaznaczyć, że nie jest to forma udostępniania adresowana wyłącznie do osób niepełnosprawnych. Z bibliobusów korzystają zarówno osoby indywidualne, jak i mieszkańcy domów pomocy społecznej oraz innych instytucji opiekuńczych. Ta mało popularna w Polsce forma udostępniania chętnie wykorzystywana jest w krajach skandynawskich. Przykładowo w fińskiej bibliotece publicznej w Kuusamo 25% wypożyczeń jest realizowanych z użyciem bibliobusa. Korzystają z niego przede wszystkim dzieci, osoby w wieku senioralnym oraz ludzie niepełnosprawni. W roku 2008 biblioteka pozyskała fundusze z tamtejszego ministerstwa edukacji, aby rozwijać segment usług skierowanych do dwóch ostatnich grup⁹. W przywoływanej już San Francisco Public Library bibliobus (określany mianem „Library on wheels”) dostępny jest dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich i dociera do instytucji całodobowej opieki nad osobami w wieku senioralnym¹⁰.

Bibliobusy wykorzystywane są nie tylko do dostarczania materiałów bibliotecznych. W duńskiej gminie Brønderslev większość mieszkańców żyje poza ośrodkiem miejskim, co oznacza także znaczne oddalenie od biblioteki oraz urzędów. W efekcie ścisłej współpracy biblioteki z centrum informacji obywatelskiej, w bibliobusach docierających w pobliże miejsca zamieszkania użytkowników można uzyskać informacje dotyczące zapisania dziecka do przedszkola, zmiany adresu, pozyskania dofinansowania do opłaty mieszkaniowej czy ubezpieczenia zdrowotnego¹¹. Usługi informacyjne tego typu są istotne z punktu widzenia osób niepełnosprawnych, często o ograniczonej mobilności. Warto podkreślić, że oferta wychodząca poza tradycyjne usługi biblioteczne i informacyjne staje się koniecznością. Z bibliotek cyfrowych oraz tekstów elektronicznych, odczytywanych za pomocą specjalnych czytników oraz innych urządzeń mobilnych, można skorzystać bez wychodzenia z domu. Należy zatem poszerzać ofertę o produkty, które być może do tej pory nie kojarzyły się z biblioteką, ale które spowodują, że będzie ona nadal postrzegana jako instytucja niezbędna.

Materiały biblioteczne są także dostarczane bezpośrednio do użytkowników unieruchomionych w domu z powodu niepełnosprawności oraz choroby. W Polsce ta usługa zazwyczaj nosi nazwę „książka do domu” lub „książka na telefon”. Zaangażowani w takie działania są nie tylko bibliotekarze, lecz także wolontariusze i pracownicy socjalni. W Kuusamo łącznikami między unieruchomionym w domu czytelnikiem a bi-

⁸ Friends for life. W: *San Francisco Public Library* [on-line]. 2012 [Dostęp 04.05.2012]. Dostępny w World Wide Web: <http://sfpl.org/index.php?pg=2000035201>.

⁹ Zob. szerzej NIEMELÄINEN, R. Accessible library service in Kuusamo. *Scandinavian Public Library Quarterly* 2009, nr 2, s. 8–9.

¹⁰ Library on wheels. W: *San Francisco Public Library* [on-line]. 2012 [Dostęp 03.05.2012]. Dostępny w World Wide Web: <http://sfpl.org/index.php?pg=0300021401>.

¹¹ JOKITALO, P. (ed.). Mobile library services of today and tomorrow. *Scandinavian Public Library Quarterly* 2008, nr 3, s. 24–25.

blioteką są krewni, znajomi lub wolontariusze¹². Podobną usługę w swojej ofercie mają biblioteki publiczne londyńskich gmin Bramley, Camden, Croydon czy Westminster¹³.

Książki i inne materiały biblioteczne są dostarczane także do instytucji opiekuńczych, w których przebywają osoby w wieku senioralnym oraz dotknięte niepełnosprawnością. W Polsce na ogół organizuje się punkty biblioteczne z wymienną kolekcją materiałów, rzadziej — filie. Konieczność zacieśniania współpracy między bibliotekami i instytucjami opiekuńczymi dostrzeżono w Szwecji. Eksperymentalny projekt uruchomienia biblioteki w domu opieki w Gråbo (w regionie Gotland) zaowocował ogólnokrajowym projektem pod nazwą „Współpraca pomiędzy bibliotekami publicznymi, instytucjami opieki zdrowotnej i służbami opieki nad seniorami”. Celem ma być udoskonalanie usług bibliotecznych realizowanych poza siedzibą biblioteki (ang. *outreach services*) i zapewnienie dostępu do książek i czytania osobom w zaawansowanym wieku i niepełnosprawnym, które nie mogą dotrzeć do biblioteki oraz skorzystać z jej kolekcji cyfrowych¹⁴.

Jednym z efektów rozwoju nowych technologii informacyjno-komunikacyjnych jest pojawienie się cyfrowych form zapisu dokumentów. Książki w cyfrowych formatach zapisu na płytach CD/DVD można przesyłać do czytelników pocztą tradycyjną, online, przegrywać „na żądanie” w bibliotece na nośniki pamięci należące do użytkowników. W Polsce te formy udostępniania książek w cyfrowych formatach oferuje BC PZN. W roku 2007 uruchomiono tam serwis wypożyczeń on-line. Użytkownicy z udokumentowaną niepełnosprawnością wzrokową mogą pozyskiwać drogą internetową książki mówione w międzynarodowym formacie DAISY¹⁵ lub zakodowanym formacie mp3 — Czytak. Miesięczny limit pozyskanych w ten sposób danych to 3GB¹⁶. Podobną w swoim kształcie usługę oferuje San Francisco Public Library, której użytkownikami są osoby z trudnościami w odczytywaniu druku. W ramach BARD (Braille and Audio Reading Download) użytkownik może pobierać z serwera biblioteki książki mówione, które następnie odczytuje za pomocą odtwarzacza cyfrowych książek mówionych, pozyskanego z biblioteki regionalnej w ramach serwisu NLS. Ewentualnie

¹² NIEMELÄINEN, R., dz. cyt., s. 8.

¹³ Por. Home library service. W: *London Borough of Bromley* [on-line]. 2012 [Dostęp 04.05.2012]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.bromley.gov.uk/info/444/libraries-mobile-and-home-services/386/home-library-service>; Home library service. W: *Camden* [on-line]. Camden 2010 [Dostęp 04.05.2012]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.camden.gov.uk/ccm/navigation/leisure/libraries-and-online-learning-centres/home-library-service/>; Library services for housebound and visually impaired people. W: *Croydon* [on-line]. 2010 [Dostęp 04.05.2012]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.croydon.gov.uk/leisure/libraries/other-services/impairedservice>; Westminster Home Library Service. W: *City of Westminster* [on-line]. 2012 [Dostęp 04.05.2012]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.westminster.gov.uk/services/libraries/findalibrary/hls/>.

¹⁴ SVENSSON, C. New focus on library service for the elderly. *Scandinavian Public Library Quarterly* 2009, nr 2, s. 20–21.

¹⁵ DAISY (Digital Accessible Information System) to standard zapisu książek elektronicznych dedykowany przede wszystkim osobom z niepełnosprawnością wzroku i dysleksją. Został opracowany w latach 90. ubiegłego wieku w Szwecji. DAISY daje możliwość zachowania struktury tekstu drukowanego i nawigowania po poszczególnych jego partiach, a także robienia w tekście zakładek. Zob. szerzej DAISY Demystified. W: *DAISY Consortium* [on-line]. 2012 [Dostęp 05.05.2012]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.daisy.org/daisypedia/daisy-demystified>.

¹⁶ Zob. szerzej *Biblioteka Centralna Polskiego Związku Niewidomych* [on-line]. 2012 [Dostęp 03.05.2012]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.biblioteka-pzn.org.pl/services>.

może autoryzować na określony czas własny odtwarzacz książek mówionych¹⁷. Także użytkownicy NLB w Oslo mogą pobierać książki z serwera biblioteki¹⁸.

Należy podkreślić, że w celu ochrony praw autorskich dostęp do dokumentów w formatach alternatywnych — zarówno w Polsce, jak i zagranicą — jest uwarunkowany posiadaniem przez użytkownika dokumentu poświadczającego stopień niepełnosprawności.

Cyfrowe książki mówione, adresowane do osób z niepełnosprawnością wzrokową, są często zapisywane w formatach, które wymagają specjalistycznego sprzętu bądź oprogramowania. Ma to także chronić przed łamaniem praw autorskich i rozpowszechnianiem dokumentów w środowisku osób sprawnych. Sprzęt specjalistyczny dla osób niepełnosprawnych określany w języku polskim mianem technologii wspomagających (ang. *assistive/adaptive technologies*) jest drogi. Stąd w niektórych krajach użytkownicy mają możliwość nieodpłatnego ich wypożyczenia. Szeroką gamę niezbędnego do czytania sprzętu technicznego oferuje się użytkownikom indywidualnym oraz instytucjom w Stanach Zjednoczonych w ramach serwisu NLS. Wypożyczyć można nie tylko magnetofony kasetowe lub cyfrowe odtwarzacze, lecz także wzmacniacze, słuchawki, przełączniki, piloty sterujące urządzeniami odtwarzającymi oraz ładowarki zasilane energią słoneczną¹⁹. W Polsce nieodpłatne wypożyczenie urządzeń odtwarzających cyfrowe książki mówione CZYTAK oferuje użytkownikom z niepełnosprawnością wzrokową Ośrodek Czytelnictwa Chorych i Niepełnosprawnych Wojewódzkiej Biblioteki Publicznej — Książnicy Kopernikańskiej w Toruniu (OCCiN WBP-KK).

Ponieważ technologie wspomagające korzystanie z informacji podlegają ciągłym zmianom i modernizacji, a w grupie beneficjentów są osoby w wieku senioralnym, wolniej przyswajające nowinki techniczne, konieczne jest organizowanie szkoleń w zakresie posługiwania się ICT. W Polsce tego typu kursy organizuje od niedawna BC PZN w Warszawie. W Szwecji biblioteka w Hamso (w regionie Gotland) począwszy od roku 2001 organizowała szkolenia z zakresu posługiwania się ICT skierowane do osób niepełnosprawnych oraz w wieku senioralnym pod nazwą „IT café”. Uczestnicy przy użyciu technologii wspomagających uczyli się wyszukiwania informacji. W realizacji projektu bibliotekę wspierały organizacje działające na rzecz osób niepełnosprawnych, służby socjalne oraz instytucje edukacyjne²⁰.

Biblioteki starają się reagować na potrzeby użytkowników niepełnosprawnych, czego przejawem jest usługa konwertowania tekstów na żądanie (ang. *book on demand*). Z usługi tej korzystają najczęściej niepełnosprawni studenci, ponieważ podręczniki akademickie oraz literatura naukowa rzadko wydawane są w alternatywnych formatach. Niezbędne w procesie edukacji dokumenty (uprzednio zamówione przez stu-

¹⁷ BARD (Braille and Audio Reading Download). W: *San Francisco Public Library* [on-line]. 2012 [Dostęp 03.05.2012]. Dostępny w World Wide Web: <http://sfpl.org/index.php?pg=2000309201>.

¹⁸ Zob. Facts about NLB. W: *NLB* [on-line]. NLB [Dostęp 10.05.2012]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.nlb.no/en/about-nlb/facts/facts-about-nlb/>.

¹⁹ *Facts: Playback Machines and Accessories Provided on Free Loan to Eligible Individuals and Institutions* [on-line]. 2011 [Dostęp 12.05.2012]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.loc.gov/nls/reference/factsheets/playback.html>.

²⁰ Zob. szerzej PETTERSSON, O., JACOBSSON, E. IT-café for people with disabilities. *Scandinavian Library Quarterly* [on-line]. 2003, nr 2 [Dostęp 15.05.2012]. Dostępny w World Wide Web: <http://slq.nu/?article=it-cafe-for-people-with-disabilities>. ISSN 1604-4843.

dentów) są im dostarczane — najczęściej w postaci elektronicznej. Tekst w takiej formie, dzięki odpowiednim technologiom wspomagającym, może być odczytany za pomocą syntezatora mowy lub monitora brajlowskiego, ewentualnie powiększony na ekranie. Usługę konwertowania książek drukowanych na książki mówione (czytane przez lektora bądź z wykorzystaniem mowy syntetycznej) oferuje studentom z udokumentowaną niepełnosprawnością wzrokową norweska NLB²¹. Z kolei fińska Celia proponuje osobom z trudnościami w odczytywaniu druku dostarczenie tradycyjnych podręczników, niezbędnych do przygotowania się do egzaminów wstępnych na studia oraz potrzebnych w trakcie studiów, w formacie DAISY (w wersji tekstowej oraz dźwiękowej z wykorzystaniem mowy syntetycznej), a także w postaci tekstu brajlowskiego. Zamówienie należy złożyć odpowiednio wcześniej, gdyż czas opracowania tekstu w formacie DAISY zajmuje około dwóch miesięcy, natomiast w wersji brajlowskiej około miesiąca²². W Polsce funkcjonuje Akademska Biblioteka Cyfrowa (ABC), która udostępnia materiały dydaktyczne studentom z niepełnosprawnością wzrokową oraz innym niemogącym korzystać z tekstów w formie drukowanej, w wersji audio oraz w formatach tekstowych (txt, rtf i doc). Formaty te są dostępne dla technologii wspomagających, z których korzystają osoby niepełnosprawne. W projekcie biorą udział: Uniwersytet Warszawski, Uniwersytet im. Adama Mickiewicza w Poznaniu, Uniwersytet Jagielloński, Uniwersytet Jana Kochanowskiego w Kielcach, Uniwersytet Przyrodniczo-Humanistyczny w Siedlcach oraz Akademia Górniczo-Hutnicza w Krakowie²³. Wprawdzie na stronie internetowej ABC nie ma informacji, że studenci mogą zamawiać przygotowanie konkretnych tytułów²⁴, lecz można przypuszczać z dużym prawdopodobieństwem, iż nie konwertuje się wszystkich materiałów dydaktycznych, tylko te, które wskażą zainteresowani nimi niepełnosprawni studenci.

Ponieważ niektóre osoby niepełnosprawne nie są w stanie korzystać z drukowanej prasy, przygotowywane są jej wersje dźwiękowe. Przykładowo, w Stanach Zjednoczonych działa NFB-NEWSLINE. Dzięki tej usłudze osoby z niepełnosprawnością wzrokową mogą — dzwoniąc na bezpłatny numer telefonu — wysłuchać dźwiękowej wersji pięćdziesięciu tytułów prasy lokalnej i krajowej²⁵. W Norwegii osoby, które nie mogą — z powodu swojej niepełnosprawności — korzystać z drukowanej wersji co-

²¹ TORILD ELLEFSEN, L. Library services for the visually impaired and print disabled. *Scandinavian Library Quarterly* [on-line]. 2007, nr 3 [Dostęp 10.05.2012]. Dostępny w World Wide Web: <http://slq.nu/?article=norway-library-services-for-the-visually-impaired-and-print-disabled>. ISSN 1604-4843. Zob. też Textbooks for students. W: NLB [on-line]. NLB [Dostęp 10.05.2012]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.nlb.no/en/student/textbooks-for-students/>.

²² Zob. szerzej Entrance examinations. W: Celia [on-line]. Celia [Dostęp 12.05.2012]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.celia.fi/entrance-examinations>; Production principles. W: Celia [on-line]. Celia [Dostęp 12.05.2012]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.celia.fi/production-principles>.

²³ Zob. Akademska Biblioteka Cyfrowa [on-line]. [Dostęp 12.05.2012]. Dostępny w World Wide Web: <https://www.abc.uw.edu.pl/index.php?viewMode=1>; Oficjalne otwarcie Akademickiej Biblioteki Cyfrowej oraz Portalu ABCD Edukacji Włączającej. W: *Biuro ds. Osób Niepełnosprawnych, Uniwersytet Warszawski* [on-line]. [Dostęp 12.05.2012]. Dostępny w World Wide Web: http://www.bon.uw.edu.pl/otwarcie_portali.html.

²⁴ Autorce nie udało się także — pomimo prób — nawiązać kontaktu mailowego z osobami odpowiedzialnymi za projekt.

²⁵ NFB-NEWSLINE. W: *San Francisco Public Library* [on-line]. 2012 [Dostęp 03.05.2012]. Dostępny w World Wide Web: <http://sfpl.org/index.php?pg=2000019901>.

dziennej gazety „Aftenposten”, otrzymują tego samego dnia jej wersję dźwiękową zapisaną w standardzie DAISY²⁶.

Należy zwrócić uwagę, że w krajach skandynawskich nie wypożycza się już książek mówionych w analogowym formacie, lecz w cyfrowym standardzie DAISY. Książki audio nie są — jak wcześniej te na kasetach — gromadzone w odpowiedniej liczbie egzemplarzy i wypożyczane czytelnikom. W sytuacji zainteresowania danym tytułem nagrywa się płytę CD i wysyła do użytkownika, który nie musi jej odsyłać. Istnieje też możliwość subskrybowania wszystkich nowych tytułów ukazujących się w wersji dźwiękowej i w brajlu. Użytkownicy bez konieczności zamawiania otrzymują je drogą pocztową lub pobierają z serwera biblioteki²⁷. Na marginesie warto zwrócić uwagę na specyfikę centralnych bibliotek dla niewidomych za granicą, które oprócz udostępniania, także produkują książki w alternatywnych formatach.

Z punktu widzenia osób niepełnosprawnych oraz ich rodzin i opiekunów istotne jest gromadzenie informacji dotyczących instytucji wspomagających omawianą grupę w postaci wykazów teleadresowych oraz baz danych. Warto uwzględnić w kolekcji bibliotecznej publikacje zarówno zwarte, jak i ciągłe, poświęcone poszczególnym typom niepełnosprawności, a zwłaszcza teksty o charakterze poradnikowym. Przykładowo, w San Francisco Public Library, w dziale Deaf Services Center gromadzi się książki, czasopisma, kasety i płyty DVD dotyczące American Sign Language, środowiska osób niesłyszących i wszystkich kwestii związanych z niepełnosprawnością słuchową. Wspomniany dział dysponuje wykazem instytucji lokalnych organizujących w danym okresie kursy i szkolenia z zakresu języka migowego oraz tłumaczeń z i na język migowy, a także tematyczną kartoteką rejestrującą od roku 1960 artykuły z czasopism, książki, broszury, ulotki, z zakresu szeroko rozumianej problematyki niepełnosprawności słuchowej²⁸.

Wspomniane przy okazji omawiania bibliobusów informowanie odnosi się także do działalności bibliotek. Dla osób niepełnosprawnych istotne jest powiadomienie o dostępności architektonicznej biblioteki, posiadanych zbiorach, technologiach wspomagających odczytywanie tekstów oraz oferowanych usługach. Ważną rolę mają do odegrania w tym kontekście witryny internetowe bibliotek. I tak, w internetowym serwisie londyńskiej dzielnicy Westminster można znaleźć informacje dotyczące dostępnych w bibliotekach technologii wspomagających, wykorzystywanych przez osoby z niepełnosprawnością wzroku i słuchu, zgromadzonych formatach alternatywnych oraz architektonicznym dostępie do budynków dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich²⁹. Polskim przykładem jest witryna Miejskiej Biblioteki Publicznej (MBP) we Wrocławiu. W zakładce bocznego menu „Filie” znajduje się wykaz wszystkich filii MBP we Wrocławiu. Po rozwinięciu nazwy i adresu filii można uzyskać

²⁶ TORILD ELLEFSEN, L., dz. cyt.

²⁷ Tamże.

²⁸ Deaf Services Center Resource Files. W: *San Francisco Public Library* [on-line]. San Francisco Public Library 2012 [Dostęp 03.05.2012]. Dostępny w World Wide Web: <http://sfpl.org/index.php?pg=0200002001>.

²⁹ Zob. szerzej — Hearing impairment. W: *City of Westminster* [on-line]. 2012 [Dostęp 05.05.2012]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.westminster.gov.uk/services/libraries/about/access/hearing/>; Visual impairment. W: *City of Westminster* [on-line]. 2012 [Dostęp 05.05.2012]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.westminster.gov.uk/services/libraries/about/access/visual/>; Wheelchair access. W: *City of Westminster* [on-line]. 2012 [Dostęp 05.05.2012]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.westminster.gov.uk/services/libraries/about/access/wheelchair/>.

informacje na temat dostępu architektonicznego dla osób niepełnosprawnych danej placówki, zgromadzonych materiałów bibliotecznych (z wyszczególnieniem tych dedykowanych omawianej grupie) oraz oferowanych usług³⁰.

Biblioteki, przygotowując ofertę usług informacyjnych, muszą brać pod uwagę potrzeby i oczekiwania użytkowników. Przykładem dobrej praktyki może być działanie biblioteki publicznej w fińskiej miejscowości Leppävirta. Zanim poszerzyła ofertę realizowaną w bibliobusie, wysłała kwestionariusz do wszystkich mieszkańców powyżej 65 roku życia, by zorientować się, co do ich oczekiwań. Badania wykazały, że do najbardziej pożądanых należą: usługi informacyjne, opieka lekarska oraz usługi pocztowe. W efekcie zorganizowano w bibliobusie konsultacje lekarskie³¹.

Projektowanie form pracy z użytkownikami także musi być następstwem rozpoznania potrzeb osób z niepełnosprawnościami. Niektóre formy — stosowane w pracy z osobami sprawnymi — muszą być przeorganizowane i zmodyfikowane. Przykładowo, w Los Angeles Public Library daje się osobom z niepełnosprawnością słuchu możliwość zgłoszenia swojego uczestnictwa w organizowanych tam imprezach bibliotecznych (nie mniej niż 72 godziny wcześniej). Bibliotekarze mają więc czas, by zapewnić tłumacza języka migowego³². W bibliotekach z wolnym dostępem do zbiorów osobom z niepełnosprawnościami oferuje się zarówno pomoc w odnalezieniu dokumentów na półce, jak i wcześniejsze ich przygotowanie. Ponadto niepełnosprawni czytelnicy mogą liczyć na przedłużenie czasu wypożyczenia tekstu³³.

Oferta usługowa dla osób niepełnosprawnych powinna być rekomendowana użytkownikom z uwzględnieniem ich możliwości percepcyjnych. Stąd drukowane ulotki, broszury i informatory warto przygotować także w wersji wydrukowanej powiększoną czcionką, w brajlu oraz w wersji elektronicznej. Natomiast biblioteki wykorzystujące jako element promocji witrynę internetową, koniecznie powinny zadbać o jej dostępność dla technologii wspomagających, takich jak: syntezy mowy, linijki brajlowskie czy oprogramowanie powiększające znaki na ekranie. Przygotowanie dostępnego dla osób niepełnosprawnych serwisu internetowego nie wymaga większych nakładów finansowych. Wskazówki dotyczące tworzenia dostępnych witryn precyzyjnie opisano w specyfikacji *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0*, opracowanej w ramach inicjatywy World Wide Web Consortium (W3C)³⁴.

³⁰ Lista Filii Miejskiej Biblioteki Publicznej. W: *2010 MBP* [on-line]. [Dostęp 05.05.2012]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.biblioteka.wroc.pl/strona/filie>.

³¹ JOKITALO, P. (red.). Mobile library services at your front door. *Scandinavian Public Library Quarterly* 2009, nr 1, s. 26.

³² About LAPL. Services for the disabled. W: *Los Angeles Public Libraries* [on-line]. [Dostęp 17.05.2012]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.lapl.org/ada/>.

³³ Takie usługi oferują niepełnosprawnym użytkownikom np. biblioteki Uniwersytetu w Birmingham. Book fetching and extended loan. W: *University of Birmingham* [on-line]. University of Birmingham [Dostęp 14.05.2012]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.library.bham.ac.uk/using/disabilities/fetching.shtml>.

³⁴ *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0* [on-line]. W3C [Dostęp 17.05.2012]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.w3.org/TR/2008/REC-WCAG20-20081211/>. W Polsce w ramach projektu „Dostępne strony” opracowano podręcznik PASZKIEWICZ, D. (opr.) *Dostępność serwisów internetowych — podręcznik na temat dobrych rozwiązań w projektowaniu dostępnych serwisów internetowych dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności* [on-line]. Warszawa: Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych, 2011 [Dostęp 17.05.2012]. Dostępny w World Wide Web:

Usługi dla użytkowników niepełnosprawnych są ważnym segmentem działalności bibliotek. W odniesieniu do osób sprawnych, biblioteki spełniają przede wszystkim funkcje edukacyjne, informacyjne, kulturalne i rozrywkowe. Dla osób niepełnosprawnych są ponadto miejscem integracji z osobami zdrowymi, budowania pozytywnych postaw, uczestnictwa w życiu społecznym, pozyskiwania motywacji do rehabilitacji fizycznej, społeczno-zawodowej i psychicznej³⁵. Choć z usług dedykowanych osobom niepełnosprawnym korzysta mniej liczna grupa, warto je projektować i uwzględniać w ofercie bibliotecznej, ponieważ korzyści płynące z ich realizacji są społecznie ważne.

Bibliografia:

1. About LAPL. Services for the disabled. W: *Los Angeles Public Libraries* [on-line]. [Dostęp 17.05.2012]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.lapl.org/ada/>.
2. *Akademicka Biblioteka Cyfrowa* [on-line]. [Dostęp 12.05.2012]. Dostępny w World Wide Web: <https://www.abc.uw.edu.pl/index.php?viewMode=1>.
3. BARD (Braille and Audio Reading Download). W: *San Francisco Public Library* [on-line]. 2012 [Dostęp 03.05.2012]. Dostępny w World Wide Web: <http://sfpl.org/index.php?pg=2000309201>.
4. *Biblioteka Centralna Polskiego Związku Niewidomych* [on-line]. 2012 [Dostęp 03.05.2012]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.biblioteka-pzn.org.pl/services>.
5. Book fetching and extended loan. W: *University of Birmingham* [on-line]. University of Birmingham [Dostęp 14.05.2012]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.library.bham.ac.uk/using/disabilities/fetching.shtml>.
6. *CNIB — Using the Library* [on-line]. 2012 [Dostęp 04.05.2012]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.cnib.ca/en/services/library/adults/>.
7. DAISY Demystified. W: *DAISY Consortium* [on-line]. 2012 [Dostęp 05.05.2012]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.daisy.org/daisypedia/daisy-demystified>.
8. Deaf Services Center Resource Files. W: *San Francisco Public Library* [on-line]. San Francisco Public Library 2012 [Dostęp 03.05.2012]. Dostępny w World Wide Web: <http://sfpl.org/index.php?pg=0200002001>.
9. Entrance examinations. W: *Celia* [on-line]. Celia [Dostęp 12.05.2012]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.celia.fi/entrance-examinations>.
10. EPP, M. A. Closing the 95 percent gap: library resource sharing for people with print disabilities. *Library Trends* 2006, Vol. 54, nr 3, s. 411–429. ISSN 0024-2594.
11. Facts about NLB. W: *NLB* [on-line]. NLB [Dostęp 10.05.2012]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.nlb.no/en/about-nlb/facts/facts-about-nlb/>.
12. *Facts: Playback Machines and Accessories Provided on Free Loan to Eligible Individuals and Institutions* [on-line]. 2011 [Dostęp 12.05.2012]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.loc.gov/nls/reference/factsheets/playback.html>.
13. FEDOROWICZ, M. *Człowiek niepełnosprawny w bibliotece publicznej*. Toruń: Wydaw. Naukowe UMK, 2010. ISBN 978-83-231-2472-4.
14. Friends for life. W: *San Francisco Public Library* [on-line]. 2012 [Dostęp 04.05.2012]. Dostępny w World Wide Web: <http://sfpl.org/index.php?pg=2000035201>.
15. Hearing impairment. W: *City of Westminster* [on-line]. 2012 [Dostęp 05.05.2012]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.westminster.gov.uk/services/libraries/about/access/hearing/>.
16. Home library service. W: *Camden* [on-line]. Camden 2010 [Dostęp 04.05.2012]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.camden.gov.uk/ccm/navigation/leisure/libraries-and-online-learning-centres/home-library-service/>.

http://dostepnestrony.pl/wp-content/uploads/2012/02/Dostepnosc_serwisow_internetowych-PODRECZNIK11.pdf.

³⁵ OSSOWSKI, R. *Teoretyczne i praktyczne podstawy rehabilitacji*. Bydgoszcz: Wydaw. Uczelniane Wyższej Szkoły Pedagogicznej, 1999, s. 193.

17. Home library service. W: *London Borough of Bromley* [on-line]. 2012 [Dostęp 04.05.2012]. Dostępny w World Wide Web: http://www.bromley.gov.uk/info/444/libraries-mobile_and_home_services/386/home_library_service.
18. JOKITALO, P. (red.). Mobile library services at your front door. *Scandinavian Public Library Quarterly* 2009, nr 1, s. 26. ISSN 0036-5602.
19. JOKITALO, P. (red.). Mobile library services of today and tomorrow. *Scandinavian Public Library Quarterly* 2008, nr 3, s. 24–25. ISSN 0036-5602.
20. Library on wheels. W: *San Francisco Public Library* [on-line]. 2012 [Dostęp 03.05.2012]. Dostępny w World Wide Web: <http://sfpl.org/index.php?pg=0300021401>.
21. Library services for housebound and visually impaired people. W: *Croydon* [on-line]. 2010 [Dostęp 04.05.2012]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.croydon.gov.uk/leisure/libraries/other-services/impairedservice>.
22. Lista Filii Miejskiej Biblioteki Publicznej. W: *2010 MBP* [on-line]. [Dostęp 05.05.2012]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.biblioteka.wroc.pl/strona/filie>.
23. *National Library Service for the Blind and Physically Handicapped* [on-line]. 2012 [Dostęp 05.05.2012]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.loc.gov/nls/>.
24. NFB-NEWSLINE. W: *San Francisco Public Library* [on-line]. 2012 [Dostęp 03.05.2012]. Dostępny w World Wide Web: <http://sfpl.org/index.php?pg=2000019901>.
25. NIEMELÄINEN, R. Accessible library service in Kuusamo. *Scandinavian Public Library Quarterly* 2009, nr 2, s. 8–9. ISSN 0036-5602.
26. Oficjalne otwarcie Akademickiej Biblioteki Cyfrowej oraz Portalu ABCD Edukacji Włączającej. W: *Biuro ds. Osób Niepełnosprawnych, Uniwersytet Warszawski* [on-line]. [Dostęp 12.05.2012]. Dostępny w World Wide Web: http://www.bon.uw.edu.pl/otwarcie_portali.html.
27. OSSOWSKI, R. *Teoretyczne i praktyczne podstawy rehabilitacji*. Bydgoszcz: Wydaw. Uczelniane Wyższej Szkoły Pedagogicznej, 1999. ISBN 83-7096-292-0.
28. PASZKIEWICZ, D. (opr.) *Dostępność serwisów internetowych — podręcznik na temat dobrych rozwiązań w projektowaniu dostępnych serwisów internetowych dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności* [on-line]. Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych, Warszawa 2011 [Dostęp 17.05.2012]. Dostępny w World Wide Web: http://dostepnestrony.pl/wp-content/uploads/2012/02/Dostepnosc_serwisow_internetowych-PODRECZNIK11.pdf.
29. PETTERSSON, O., JACOBSSON, E. IT-café for people with disabilities. W: *Scandinavian Public Library Quarterly* [on-line]. 2003, nr 2 [Dostęp 15.05.2012]. Dostępny w World Wide Web: <http://slq.nu/?article=it-cafe-for-people-with-disabilities>. ISSN 1604-4843.
30. Production principles. W: *Celia* [on-line]. Celia [Dostęp 12.05.2012]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.celia.fi/production-principles>.
31. SVENSSON, C. New focus on library service for the elderly. *Scandinavian Public Library Quarterly* 2009, nr 2, s. 20–21. ISSN 0036-5602.
32. Textbooks for students. W: *NLB* [on-line]. NLB [Dostęp 10.05.2012]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.nlb.no/en/student/textbooks-for-students/>.
33. TORILD ELLEFSEN, L. Library services for the visually impaired and print disabled. W: *Scandinavian Public Library Quarterly* [on-line]. 2007, nr 3 [Dostęp 10.05.2012]. Dostępny w World Wide Web: <http://slq.nu/?article=norway-library-services-for-the-visually-impaired-and-print-disabled>. ISSN 1604-4843.
34. *Umowa międzynarodowa. Siódmy protokół dodatkowy do Konstytucji Światowego Związku Pocztowego, Regulamin Generalny Światowego Związku Pocztowego wraz z załącznikiem — Regulaminem wewnętrznym Kongresów, Światowa Konwencja Pocztowa oraz Porozumienie dotyczące pocztowych usług płatniczych, sporządzone w Bukareszcie dnia 5 października 2004 r.* (Dz.U.2007.206.1494).
35. Visual impairment. W: *City of Westminster* [on-line]. 2012 [Dostęp 05.05.2012]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.westminster.gov.uk/services/libraries/about/access/visual/>.
36. *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0* [on-line]. W3C [Dostęp 17.05.2012]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.w3.org/TR/2008/REC-WCAG20-20081211/>.
37. *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0* [on-line]. W3C [Dostęp 17.05.2012]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.w3.org/TR/2008/REC-WCAG20-20081211/>.
38. Westminster Home Library Service. W: *City of Westminster* [on-line]. 2012 [Dostęp 04.05.2012]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.westminster.gov.uk/services/libraries/findalibrary/hls/>.

39. WOJCIECHOWSKI, J. *Bibliotekarstwo — kontynuacje i zmiany*. Wyd. 2. Kraków: Wydawnictwo UJ, 2001. ISBN 83-233-1439-X.
40. Wheelchair access. W: *City of Westminster* [on-line]. 2012 [Dostęp 05.05.2012]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.westminster.gov.uk/services/libraries/about/access/wheelchair/>.

Fedorowicz-Kruszewska, M. Współczesne usługi dla niepełnosprawnych użytkowników bibliotek — przegląd form. W: *Biuletyn EBIB* [online] 2012, nr 5 (132), *Niepełnosprawni w bibliotekach – usługi i oferta* [Dostęp: 16.07.2012] Dostępny w World Wide Web: http://www.nowyebib.info/images/stories/numery/132/132_fedorowicz.pdf. ISSN 1507-7187.

