

## **Κατευθυντήριες Οδηγίες Προσβάσιμων Υπηρεσιών Βιβλιοθηκών για Άτομα με Αναπηρίες (ΑμεΑ): διεθνής πραγματικότητα**

**Άννα Κουλικούρδη<sup>1</sup>**

<sup>1</sup> Athens Information Technology (AIT) Institute, Βιβλιοθήκη  
akou@ait.edu.gr

*Η Άννα Κουλικούρδη εργάζεται ως βιβλιοθηκονόμος στη Βιβλιοθήκη του Ινστιτούτου Athens Information Technology (AIT) από το 2002. Ολοκλήρωσε το μεταπτυχιακό της στην Επιστήμη της Πληροφόρησης στο Ιόνιο Πανεπιστήμιο (2005) και επί του παρόντος είναι υποψήφια διδάκτωρ στο αντικείμενο “Πληροφοριακή Συμπεριφορά των ΑμεΑ και Εφαρμογές Υποστηρικτικών Τεχνολογιών” στο Ιόνιο Πανεπιστήμιο.*

### **Εισαγωγή**

Μια από τις μεγαλύτερες προκλήσεις που αντιμετωπίζει η βιβλιοθηκονομία και γενικότερα, η επιστήμη της πληροφόρησης στη σημερινή εποχή της πληροφορίας είναι η «ενσωμάτωση» (inclusiveness). Σύμφωνα με τον Melvil Dewey, θεμελιωτή της βιβλιοθηκονομίας, η βιβλιοθήκη αποτελεί το «πανεπιστήμιο των ανθρώπων» και μπορεί να διαδραματίσει καταλυτικό ρόλο στη ζωή των ατόμων με αναπηρίες (ΑμεΑ), όταν φυσικά η πρόσβαση σε αυτή είναι δυνατή. Η βιβλιογραφία να μην κάνει λόγο για την ανάγκη αλληλεπίδρασης της βιβλιοθήκης με τους χρήστες της αλλά τείνει να εστιάζει σε γενικές κατηγορίες αυτών (ακαδημαϊκό και διοικητικό προσωπικό, φοιτητές, κτλ) και όχι σε ειδικές, όπως τα ΑμεΑ. Ως επακόλουθο, η ιστορία των υπηρεσιών βιβλιοθηκών για ΑμεΑ είναι πρόσφατη και συγκριτικά σύντομη και τα ΑμεΑ συνεχίζουν να αποτελούν μια μεγάλη, απαρνημένη μειονότητα, που υπο-εκπροσωπείται σοβαρά στο χώρο των βιβλιοθηκών.

### **Κατευθυντήριες Οδηγίες για Ισότιμες Υπηρεσίες Βιβλιοθηκών για ΑμεΑ**

Προτού παρουσιαστούν οι κατευθυντήριες οδηγίες οι οποίες έχουν προκύψει βάσει προγραμμάτων, εφαρμογών και υπηρεσιών (επιτυχημένων και μη) που καταγράφηκαν στη βιβλιοθηκονομική βιβλιογραφία, θα πρέπει να επισημανθεί μια βασική, θεμελιώδης αρχή : κάθε βιβλιοθήκη, όπως και το προσωπικό και η κοινότητα την οποία εξυπηρετεί, είναι μοναδική. Γι' αυτό δεν πρέπει καμία ιδέα ή οδηγία να εφαρμόζεται αμεταποίητη σε οποιαδήποτε άλλη βιβλιοθήκη, με την προσδοκία πως θα αποδώσει απαραίτητα. Ό,τι αποδίδει για μια κοινότητα χρηστών, δεν σημαίνει πως αποδίδει για οποιαδήποτε άλλη. Κάθε βιβλιοθήκη θα πρέπει, μαζί με το προσωπικό της, να αξιολογεί και να προσαρμόζει τις οδηγίες αυτές στην εκάστοτε πραγματικότητα και συνθήκες. Γενικότερα στο χώρο της πληροφόρησης αποτελεί κοινό λάθος μια βιβλιοθήκη να αναπαράγει απλά ένα πρόγραμμα ή μια υπηρεσία, που έχει ήδη εφαρμόσει ένας άλλος φορέας, χωρίς να το αξιολογεί ή να το αναπροσαρμόζει. Επίσης, θα πρέπει κάθε βιβλιοθήκη να γνωρίζει πως στη σημερινή εποχή με τις ραγδαία εναλλασσόμενες τεχνολογίες, κατηγορίες χρηστών και νομοθεσίες, δεν υπάρχουν τέλεια προγράμματα, ούτε και αυθεντίες. Θα πρέπει να διαπιστώνει στην πράξη τι λειτουργεί αποτελεσματικά για εκείνη και στη συνέχεια, καλό είναι να το κοινοποιεί και να το μοιράζεται με την υπόλοιπη βιβλιοθηκονομική κοινότητα, δημοσιεύοντας τις εμπειρίες της (επιτυχίες και αποτυχίες).

Η επόμενη βασική παράμετρος είναι ο εντοπισμός των χρηστών με αναπηρίες, στους οποίους σκοπεύει να απευθυνθεί η βιβλιοθήκη. Τα ΑμεΑ αποτελούν μια πολύπλευρη

πραγματικότητα (άτομα με προβλήματα όρασης, με μαθησιακές δυσκολίες, κινητικές αναπηρίες, κτλ), με μεγάλες διαφοροποιήσεις στις πληροφοριακές ανάγκες και συμπεριφορά τους. Σε καμία περίπτωση, οι ανάγκες αυτές, οι φιλοδοξίες και οι προσδοκίες τους δεν θα πρέπει να υποτίθενται ή να εικάζονται αυθαίρετα από το προσωπικό της βιβλιοθήκης π.χ. είναι συχνή η παραπληροφόρηση ότι όλοι οι τυφλοί χρησιμοποιούν το σύστημα μπράιγ ή ότι οι κωφοί δεν μπορούν να μιλήσουν, κ.ο.κ. Οι βιβλιοθηκονόμοι θα πρέπει να συνειδητοποιήσουν ότι τα ΑμεΑ θέλουν από τη βιβλιοθήκη ό,τι και ο υπόλοιπος πληθυσμός. Αυτό που μπορεί να διαφέρει είναι τα μέσα με τα οποία λαμβάνουν και μεταδίδουν την πληροφορία (Church, 2000).

Για να πάψει λοιπόν η λειτουργική αναπηρία (functional disability) να συνεπάγεται και πληροφοριακή αναπηρία (information disability), θα πρέπει η βιβλιοθήκη να εξαλείψει τα εξής εμπόδια, τα οποία μπορεί να συναντώνται στο περιβάλλον της:

- Διάκριση συμπεριφοράς
- Διάκριση περιβάλλοντος
- Διάκριση οργάνωσης

Η διάκριση συμπεριφοράς αφορά τον τρόπο αντιμετώπισης των ΑμεΑ από τους βιβλιοθηκονόμους και μπορεί να ποικίλλει από την υπερβολική προστασία των χρηστών μέχρι το αντίθετο, π.χ. αγενείς και ανυπόμονοι βιβλιοθηκονόμοι, κτλ. Τα εμπόδια στάσης και νοοτροπίας, και όχι τα φυσικά, είναι αυτά που προκαλούν πραγματικό πρόβλημα προσβασιμότητας (Wade, 2003), γι' αυτό είναι καθολικά παραδεκτό πως «η στάση και η συμπεριφορά των ανθρώπων είναι πολύ πιο σημαντική από τους οικονομικούς πόρους, τα κεφάλαια ή την τεχνολογία». Όσο προηγμένη τεχνολογία και να διαθέτει μια βιβλιοθήκη, τίποτα δεν μπορεί να αντικαταστήσει ένα φιλικό και επιδέξιο βιβλιοθηκονόμο. Μάλιστα η εστίαση μόνο στον τεχνολογικό και όχι στον ανθρώπινο παράγοντα, εγγυάται σχεδόν την αποτυχία. Επίσης, η τεχνολογία καταλήγει να είναι άχρηστη, αν ο βιβλιοθηκονόμος δεν είναι πρόθυμος να βοηθήσει το χρήστη να μάθει να τη χρησιμοποιεί. Η αλλαγή βέβαια συμπεριφοράς δεν αποτελεί εύκολη ή γρήγορη διαδικασία και για να την επιτύχει κανείς, πρέπει πρώτα να ξεκινήσει από τον ίδιο του τον εαυτό και στη συνέχεια να τη διευρύνει σε όλο τον κύκλο της βιβλιοθήκης. Για την εξάλειψη τέτοιων εμποδίων χρειάζεται ενημέρωση και δια βίου εκπαίδευση. Ωστόσο, παρόλη τη σημαντικότητα της συμπεριφοράς, η παράμετρος αυτή έχει μελετηθεί λιγότερο από όλες τις άλλες στις έρευνες που διεξάγονται στο χώρο της πανεπιστημιακής εκπαίδευσης.

Η περιβαλλοντική διάκριση αφορά τα φυσικά εμπόδια που αποτρέπουν το χρήστη από την πλήρη χρήση και εκμετάλλευση των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης. Σε αυτό το επίπεδο, υπάρχουν παρά πολλά τα οποία μπορούν να κάνουν οι βιβλιοθηκονόμοι για να βοηθήσουν στην εξάλειψη τους, ακόμη και αν η βιβλιοθήκη τους δεν είχε λάβει υπόψη της το ζήτημα της προσβασιμότητας κατά τη φάση σχεδιασμού και ανέγερσης της.

Η οργανωτική διάκριση παρατηρείται όταν λαμβάνονται αποφάσεις ή διαμορφώνονται στρατηγικές χωρίς την ενσωμάτωση των ΑμεΑ, π.χ. όταν μια βιβλιοθήκη δεν προσλαμβάνει στο προσωπικό της ΑμεΑ ή δεν προβαίνει σε παρατεταμένες περιόδους δανεισμού ή εξαιρέσεις προστίμων για τους εντυπο-ανάπηρους, κ.ο.κ.

Κάθε βιβλιοθήκη, στην προσπάθεια της να παρέχει προσβάσιμες υπηρεσίες, θα πρέπει να αναρωτηθεί για ποιους λόγους το κάνει. Οι λόγοι εμπίπτουν στις εξής κατηγορίες:

- Δεοντολογικοί
- Οικονομικοί
- Νομικοί
- Λόγοι συμφέροντος, προσωπικού ή όχι π.χ. η βιβλιοθήκη αποκτά θετική φήμη στην κοινότητα των ΑμεΑ, οι διευκολύνσεις που γίνονται για τα ΑμεΑ ωφελούν συνολικά τους χρήστες, κ.ο.κ. (Coombs, 2000).

Σε καμία περίπτωση, οι υπηρεσίες των βιβλιοθηκών δεν θα πρέπει να ερμηνεύονται και να συμμορφώνονται απλά στις νομικές επιταγές και από εκεί και πέρα να μην καταβάλλουν καμία άλλη προσπάθεια. Δυστυχώς, αρκετές βιβλιοθήκες αποτυγχάνουν να αναλάβουν οποιαδήποτε άλλη ευθύνη πέρα από το να συμμορφώνονται με τη νομοθεσία και, όπως αναφέρει ανώνυμος διευθυντής βιβλιοθήκης, «κάνουμε μόνο ό,τι απαιτεί ο νόμος από εμάς». Οι υπηρεσίες όμως που είναι σύμφωνες με τη νομοθεσία δεν σημαίνει ότι είναι απαραίτητες και ισότιμες, διότι σημασία έχει κάθε βιβλιοθήκη να μην συναντά και να ικανοποιεί απλά τις ανάγκες των χρηστών αλλά να τις υπερβαίνει. Βέβαια δεν μπορεί κανείς να ισχυριστεί ότι οι περισσότερες βιβλιοθήκες προβαίνουν σε μέτρα προσβασιμότητας βλέποντας το απλά ως ένα αμυντικό ελιγμό ή από φόβο για τυχόν νομικές κυρώσεις και αντιδικίες (Pinder, 2005).

### **Σεβασμός στη Διαφορετικότητα**

Για να μπορέσει κάθε βιβλιοθήκη να εξυπηρετήσει ένα διευρυμένο κοινό, χρειάζεται δέσμευση και σεβασμός στη διαφορετικότητα. Αυτό σημαίνει πως κάθε βιβλιοθήκη πρέπει να υιοθετεί το κοινωνικό μοντέλο αναπηρίας, όπου η αναπηρία δεν αποτελεί χαρακτηριστικό του ατόμου αλλά η αλληλεπίδραση του με το περιβάλλον είναι εκείνη που δημιουργεί το πρόβλημα. Οι βιβλιοθηκονόμοι δεν θα πρέπει να ερμηνεύουν τις πληροφοριακές ανάγκες των ΑμεΑ με ένα στενό, στερεότυπο τρόπο χρησιμοποιώντας το ιατρικό μοντέλο της αναπηρίας. Αντίθετα, θα πρέπει να υιοθετούν μια ολιστική προσέγγιση, διότι όταν αυξάνεται η χρηστικότητα των πόρων μιας βιβλιοθήκης για τα ΑμεΑ, είναι πολύ πιθανό να αυξάνεται για το σύνολο των χρηστών.

Κάθε βιβλιοθήκη, ως αρχή της, θα πρέπει να καταργήσει οποιαδήποτε ειδική πρόβλεψη και μέριμνα (special provision) και γενικότερα τις ξεχωριστές συλλογές, υπηρεσίες, ιστοσελίδες, κτλ ώστε να συμβάλει στην απομυθοποίηση των αναπηριών. Η ξεχωριστή μέριμνα άλλωστε γκετοποιεί και απομονώνει τα ΑμεΑ (ιδρυματισμός) και οποιαδήποτε προνομιακή μεταχείριση ενισχύει τη διάκριση. Η βιβλιοθήκη θα πρέπει να εμπλέκει όλους τους χρήστες και να συνεργάζεται με τα ΑμεΑ, μιας και η αρχή των ΑμεΑ είναι «τίποτα για εμάς, χωρίς εμάς».

Η βασική αρχή για όλες τις δραστηριότητες και υπηρεσίες μιας βιβλιοθήκης πρέπει να είναι η ενσωμάτωση. Ενσωμάτωση δεν σημαίνει όμως κάθε βιβλιοθήκη να συμπεριλαμβάνει τα ΑμεΑ σε όλα τα προγράμματα της, διότι κάτι τέτοιο δεν το επιθυμεί καμία ομάδα χρηστών. Τα ΑμεΑ θα πρέπει να επιλέγουν υλικό και εξοπλισμό με βάση τα ενδιαφέροντα τους και ο βιβλιοθηκονόμος θα πρέπει να

σέβεται το δικαίωμα τους να πουν όχι. Το προσωπικό θα πρέπει να πορεύεται μαζί τους αλλά να τους αφήνει μόνους τους, αν οι ίδιοι επιθυμούν κάτι τέτοιο.

## **Σχεδιασμός και Μέτρα Προσβασιμότητας**

Για την επίτευξη της προσβασιμότητας, χρειάζεται ολοκληρωμένος στρατηγικός σχεδιασμός και πολυεπίπεδο πακέτο μέτρων προσβασιμότητας. Παραδείγματος χάρη, ένας σταθμός εργασίας δεν διασφαλίζει από μόνος του ισότιμη πρόσβαση. Θα πρέπει να υπάρχουν διαδικασίες και πολιτικές που να καθοδηγούν την αλληλεπίδραση των βιβλιοθηκονόμων και των ΑμεΑ, συνδυασμός τεχνολογικών λύσεων (χαμηλής και υψηλής τεχνολογικής στάθμης), προσαρμοσμένες υπηρεσίες, αυθεντική διάθεση εξυπηρέτησης και αφοσίωση στο σκοπό αυτό.

Επειδή τα ΑμεΑ παρουσιάζουν ποικίλες πληροφοριακές ανάγκες, καλό είναι αυτές να συναντώνται ανά περίπτωση, μεμονωμένα (η «one-size-fits-all» προσέγγιση δεν εξυπηρετεί κανέναν) και γενικότερα να αναπτύσσονται εξατομικευμένες υπηρεσίες, π.χ. πολιτική παράτασης δανεισμού, αποστολή ανακοινώσεων μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για την παραλαβή βιβλίων σχετικών με τα ενδιαφέροντα των χρηστών, κ.ο.κ. Οι υπηρεσίες της βιβλιοθήκης θα πρέπει να παρέχουν ευκολία χρήσης (κατά την πλοήγηση, την αναζήτηση, την πρόσβαση εξ αποστάσεως, κ.ο.κ.), αξιοπιστία, ευελιξία (διαφορετικές μεθόδους αναζήτησης π.χ. βασική για τα ΑμεΑ και προχωρημένη), υποστήριξη (π.χ. σελίδες βοήθειας), ασφάλεια, εμπιστοσύνη, σεβασμό ιδιωτικών πληροφοριών, απλή γλώσσα (όχι επαγγελματική διάλεκτο ή μακρόσυρτες λέξεις), καλαισθησία των ιστοσελίδων, διασυνδεσιμότητα (σύνδεση με σχετικές πληροφορίες, τακτικός έλεγχος της ακρίβειας των συνδέσμων, κ.ά.) και συλλογές που να διακρίνονται από ποιότητα, σχετικότητα και βάθος.

Κάθε βιβλιοθήκη θα πρέπει να επιμελείται των συλλογών της (βιβλία, περιοδικά, οπτικοακουστικό υλικό) διότι το περιεχόμενο τους και ο on-line κατάλογος αντιπροσωπεύουν την εικόνα και τη στάση που έχει η βιβλιοθήκη απέναντι στα ΑμεΑ. Όταν δηλαδή το περιεχόμενο των συλλογών της δεν διακρίνεται για την ακρίβεια και την αξιοπιστία του, δεν διαθέτει ενημερωμένες ιατρικές ή νομικές πληροφορίες και περιέχει προσβλητικές θεματικές επικεφαλίδες, τότε όλα αυτά επηρεάζουν αρνητικά τους χρήστες με αναπηρίες αλλά αμαυρώνουν και την εικόνα της βιβλιοθήκης. Το προσωπικό σε κάθε περίπτωση πρέπει να είναι διακριτικό και ευαίσθητο κατά τη χρήση της ορολογίας.

Μια άλλη βασική αρχή είναι πως οι βιβλιοθήκες πρέπει να είναι προ-ενεργητικές (pre-active) και να μην αντιδρούν (re-active) κατά την πρόβλεψη και το σχεδιασμό υπηρεσιών για ΑμεΑ. Πολλές βιβλιοθήκες δεν ανησυχούν για την εξυπηρέτηση των χρηστών με αναπηρίες, μέχρις ότου προκύψει η ανάγκη. Μόνο όταν τους ζητηθεί κάτι τέτοιο, τρέχουν αναστατωμένοι να βρουν πληροφορίες ή κάποιον που να γνωρίζει την πολιτική της βιβλιοθήκης, κτλ. Για αυτό το λόγο, οι υπηρεσίες ιδιαίτερα των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών για φοιτητές με αναπηρίες παρουσιάζουν μεγάλη ποικιλομορφία αφού πολλές παρέχουν ευρεία γκάμα υπηρεσιών, άλλες παρέχουν πολύ λίγες και άλλες καθόλου.

Η ιδανικότερη λύση είναι κάθε βιβλιοθήκη να παρέχει στο χρήστη όσο το δυνατόν περισσότερες επιλογές. Πρέπει πάνω από όλα να φροντίζει να παρέχει την πληροφορία σε πολλαπλές μορφές και διατάξεις (π.χ. προφορικά, οπτικά, κινητικά, με

τη χρήση υποστηρικτικών τεχνολογιών, κ.ο.κ.) και να εφαρμόζει πολυ-αισθητηριακές τεχνικές. Ακόμη και ο τρόπος που ο βιβλιοθηκονόμος τους εξηγεί ή παρουσιάζει κάτι, θα πρέπει να ενσωματώνει μια ποικιλία πολυ-αισθητηριακών μαθησιακών τεχνικών και να χρησιμοποιεί αυτόματα οπτικές, ακουστικές, περιγραφικές και απτικές τεχνικές, κατάλληλη γλώσσα (π.χ. νοηματική), κ.ο.κ. για να συναντά τις ανάγκες κάθε χρήστη. Είναι χρήσιμο να χρησιμοποιεί ποικίλα αισθητηριακά κανάλια (κείμενο, εικόνα και συγχρονισμό ήχου) ώστε ο χρήστης να μπορεί να διαλέξει την πληροφορία που αναζητά σύμφωνα με την υπολείπουσα αίσθηση του (π.χ. ο τυφλός θα επιλέξει το απτικό υλικό). Τα τελευταία δε χρόνια έχουν αναπτυχθεί τόσες διαφορετικές διατάξεις υλικού (π.χ. μπράιγ βιβλία, ψηφιακά ομιλούντα βιβλία, κασέτες, κτλ) που είναι δύσκολο να προβλέψει κανείς ποια από αυτές θα έχει τη μεγαλύτερη επίδραση και ωφέλεια στο χώρο των βιβλιοθηκών. Ωστόσο, κάθε βιβλιοθήκη θα πρέπει να προτιμά τη διάταξη εκείνη που μπορεί να χρησιμοποιηθεί από όλους, και από τα ΑμεΑ και από τους σωματικά ακέραιους χρήστες.

Τέλος, οι επαγγελματίες του χώρου πρέπει να διεξάγουν περισσότερη έρευνα όσον αφορά στις υπηρεσίες βιβλιοθηκών για ΑμεΑ. Η επαγγελματική βιβλιογραφία είναι περισσότερο γενική και είναι πολύ πιο δύσκολο να εντοπίσει κανείς ερευνητική βιβλιογραφία για τέτοιες υπηρεσίες. Μάλιστα ένα μεγάλο ποσοστό της έρευνας αυτής είναι διαθέσιμο σε περιορισμένη μορφή π.χ. αδημοσίευτες διατριβές, διπλωματικές και μελέτες διαφόρων φορέων, και πολλές φορές είναι και απαρχαιωμένη. Επίσης, οι βιβλιοθηκονόμοι πρέπει να τονίσουν το ρόλο και τη συσχέτιση της βιβλιοθήκης με τα ΑμεΑ, διότι μέχρι σήμερα οι πολυάριθμες μελέτες που έχουν διεξαχθεί στο χώρο της πανεπιστημιακής εκπαίδευσης και των αναπηριών, εντοπίζουν να μην αρκετά ζητήματα αλλά τείνουν να μην συνδέουν τη βιβλιοθήκη με το υπόλοιπο ινστιτούτο, με αποτέλεσμα η βιβλιοθήκη να μένει εκτός των εξελίξεων.

### **Εμπειρίες Χρηστών με Αναπηρίες**

Το απόφθεγμα των ΑμεΑ είναι το «τίποτα για εμάς, χωρίς εμάς», γι' αυτό και οι βιβλιοθηκονόμοι θα πρέπει να «σχεδιάζουν με τα ΑμεΑ, όχι απλά για τα ΑμεΑ». Ως εκ τούτου, η γνώμη των χρηστών με αναπηρίες είναι η πιο σημαντική παράμετρος την οποία πρέπει να λαμβάνει υπόψη ο βιβλιοθηκονόμος. Ακολουθούν μερικές εμπειρίες ΑμεΑ όσον αφορά στην αλληλεπίδραση τους και τη σχέση τους με τις βιβλιοθήκες και γενικότερα με το βιβλίο και το διάβασμα. Ένα παράδειγμα αποτελεί η Κ. Αναστασία, κωφή, η οποία δυσκολευόταν πολύ στις εξετάσεις του πανεπιστημίου διότι διαβάζοντας ένα βιβλίο, το οποίο περιέχει έννοιες αφηρημένες που δεν τις γνωρίζει για να μπορεί να τις περιγράψει, κατανοούσε περίπου το 1/3 του περιεχομένου του. Κατά τα σχολικά της χρόνια δεν έμαθε να διαβάζει από το βιβλίο αλλά από φωτοτυπίες που περιείχαν περίληψη του μαθήματος που δίδασκαν οι καθηγητές. Όταν αναγκάστηκε να διαβάσει τόμους βιβλίων στο πανεπιστήμιο, δυσκολεύτηκε αφάνταστα

Στο βιβλίο "I wasn't stupid after all. Thirteen dyslexics demand to be heard", το οποίο δημοσιεύτηκε το 1996 από τέσσερις Σουηδικές επαρχιακές βιβλιοθήκες (στα πλαίσια της Εθνικής Καμπάνιας Δυσλεξίας 1996-1997), ένας δυσλεξικός περιγράφει πώς νιώθει ένα άτομο με αναγνωστικό πρόβλημα μπαίνοντας σε μια δημόσια βιβλιοθήκη για πρώτη φορά. Ο Roger, 42 ετών, με σοβαρό αναγνωστικό πρόβλημα αποφάσισε να μπει στη βιβλιοθήκη αλλά αυτό δεν ήταν εύκολο:

*«Σύντομα ήμουν εκεί, έξω από τη βιβλιοθήκη και συνέχιζα να κάθομαι στο αμάξι. Συζήτησα με τον εαυτό μου, ή θα έπρεπε να το ξεχάσω ή θα έπρεπε να μπω μέσα. Οι βιβλιοθήκες είναι παλιές με στενά δωμάτια. Είναι σκοτεινά μέρη με βιβλία από το πάτωμα μέχρι το ταβάνι. Όπως στη σχολική βιβλιοθήκη όπου καθόταν ο δάσκαλος. Ύστερα από αυτό, δεν είχα ξαναπάει ποτέ σε τέτοιο μέρος στη ζωή μου. Θα ξεκινήσω να τραυλίζω, σκέφτηκα, και δεν θα είμαι ικανός να πω μια λέξη».*

Σύμφωνα με το βιβλίο αυτό, οι άνθρωποι με αναγνωστικές και γραπτές δυσκολίες σπάνια επισκέπτονται τη βιβλιοθήκη και αυτοί οι λίγοι που τολμούν να έρθουν, συχνά δεν ζητούν βοήθεια. Τέλος, είναι χαρακτηριστική η φράση ενός δυσλεξικού χρήστη ο οποίος δήλωσε πως «δεν επισκέπτομαι τη βιβλιοθήκη γιατί δεν θέλω άλλες αποτυχίες».

### **Διεθνής Πραγματικότητα**

Στις αναπτυσσόμενες χώρες της Ασίας, οι υπηρεσίες πληροφόρησης για άτομα με προβλήματα όρασης (ΑμΠΟ) αποτελούν ένα πρόσφατο φαινόμενο στις περισσότερες βιβλιοθήκες. Σε σύγκριση με τις αναπτυγμένες χώρες, οι υπηρεσίες αυτές βρίσκονται ακόμη σε νηπιακή ηλικία ή είναι πολύ ανόμοια αναπτυγμένες μεταξύ τους. Ένα από τα κύρια εμπόδια ανάπτυξης τους είναι η έλλειψη νομοθετικής πολιτικής για ισότιμη πρόσβαση των ΑμεΑ στην πληροφορία. Ωστόσο, το 2003 ξεκίνησε το ερευνητικό πρόγραμμα “DAISY for ALL (DFA)” με στόχο να προωθήσει την DAISY τεχνολογία στις αναπτυσσόμενες χώρες της Ασίας και με την ελπίδα αρκετοί μαθητές με προβλήματα όρασης σε πολλές Ασιατικές χώρες να μπορούν να έχουν τα σχολικά τους βιβλία σε μπράιγ στο εγγύς μέλλον.

Στο Βιετνάμ η πρόσβαση των ΑμΠΟ στη γραπτή πληροφορία είναι περιορισμένη και οι δημόσιες βιβλιοθήκες διαθέτουν χαμηλούς προϋπολογισμούς, φτωχές εγκαταστάσεις και λιγοστούς πόρους, που τις εμποδίζουν να παρέχουν ευρείες υπηρεσίες πληροφόρησης στην κοινότητα τους. Παρόλα τα παραπάνω μειονεκτήματα, από το 2004 οι δημόσιες βιβλιοθήκες του Βιετνάμ έχουν σημειώσει μεγάλη πρόοδο σε ό,τι αφορά την επέκταση των υπηρεσιών τους σε ΑμΠΟ.

Η Γλασκώβη διαθέτει 36 βιβλιοθήκες και κέντρα μάθησης, εκ των οποίων η πλειοψηφία παρέχει ποικιλία τίτλων εναλλακτικής μορφής και είναι προσβάσιμη σε άτομα με κινητικές δυσκολίες.

Η Ιαπωνική Ένωση για την Αποκατάσταση των ΑμεΑ (JSRPD) στις αρχές του 2000 εγκατέστησε επιτυχώς, στα πλαίσια κυβερνητικά χρηματοδοτούμενου ερευνητικού προγράμματος, το σύστημα παραγωγής DAISY σε περίπου 90 βιβλιοθήκες για τυφλούς σε όλη την Ιαπωνία, μαζί με τον απαραίτητο εξοπλισμό. Στις Κάτω Χώρες υπάρχουν πέντε οργανισμοί, νόμιμα αποκαλούμενοι ως «Βιβλιοθήκες για Τυφλούς» όπου τα ΑμΠΟ μπορούν να προμηθεύονται ειδικό υλικό προς ανάγνωση. Πέρα από τις βιβλιοθήκες για τυφλούς, υπάρχουν ωστόσο και εμπορικοί παραγωγοί βιβλίων μεγαλογράμματης μορφής.

Στην Κορέα οι υπηρεσίες πληροφόρησης για τυφλούς ανατρέχουν στο 1945, με το δανεισμό βιβλίων σε τυφλούς φοιτητές σε ένα σχολείο τυφλών. Στην ουσία όμως οι υπηρεσίες αυτές ξεκίνησαν το 1969, όταν ένας ιδιώτης ίδρυσε μια μπράιγ

βιβλιοθήκη. Μετά το 1990 ο αριθμός των μπράιγ βιβλιοθηκών αυξήθηκε αξιοσημείωτα και αυτή τη στιγμή αγγίζουν τις 34 σε εθνικό επίπεδο.

Στη Μαλαισία οι υπηρεσίες βιβλιοθηκών για ΑμεΑ ανατρέχουν στα 1950, όταν η Μαλαισιανή Ένωση Τυφλών ίδρυσε μια μπράιγ δανειστική βιβλιοθήκη. Η βιβλιοθήκη αυτή διαθέτει περισσότερους από 3.000 τίτλους μπράιγ και 450 εγγεγραμμένους χρήστες. Η Μαλαισία δεν διαθέτει νομοθετική πρόβλεψη για τα ΑμεΑ, υπάρχουν όμως κάποιοι φορείς που συνηγορούν υπέρ της δράσης για την εξυπηρέτηση των ανάπηρων χρηστών.

Στην Αιθιοπία, όπως και στα περισσότερα μέρη της Αφρικής, τα ποσοστά αναγνωστικού υλικού σε μπράιγ είναι ανεπαρκή, με αποτέλεσμα οι τυφλοί να μην είχαν ποτέ ούτε έχουν την ευκαιρία να διαβάσουν μπράιγ υλικό που να έχει παραχθεί στη χώρα τους και συνεπώς, στην τοπική τους γλώσσα. Αυτό αναμφισβήτητα περιορίζει την έκθεση τους στη γενική πληροφορία και στις τρέχουσες εξελίξεις.

Στην Αργεντινή, σύμφωνα με έρευνα στην οποία συμμετείχαν 20 βιβλιοθήκες (εκ των 85 στις οποίες εστάλη ερωτηματολόγιο), διαπιστώνεται πως η πρόσβαση των ΑμεΑ στο Διαδίκτυο είναι αδύνατη καθώς ένας μεγάλος αριθμός επαρχιακών βιβλιοθηκών για ΑμεΑ δεν διαθέτει ούτε τηλεφωνική γραμμή ούτε φαξ. Στην Ινδία, όπου υπάρχουν σχεδόν 24.000.000 ΑμεΑ σε νεαρή ηλικία, τα ινστιτούτα δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης μεριμνούν ανεπαρκώς για τα εκπαιδευτικά δικαιώματα των Ινδών ΑμεΑ. Τέλος, η λίστα των χωρών εκείνων που δεν διαθέτουν εθνική βιβλιοθήκη για τυφλούς είναι μακροσκελής με χώρες όπως η Κένυα, η Κορέα, η Ελλάδα, κ.ο.κ.

### **Διεθνή Ερευνητικά Προγράμματα**

Στη συνέχεια, παρουσιάζονται μερικά από τα διεθνή ερευνητικά προγράμματα τα οποία έχουν λάβει χώρα, προκειμένου να προαχθεί η πρόσβαση των ΑμεΑ στην πληροφορία (η λίστα με τα προγράμματα αυτά δεν είναι πλήρης, έχουν επιλεγθεί μερικά από τα πιο αντιπροσωπευτικά). Το **Cantate** (Computer Access to Notation and Text in Music Libraries) ξεκίνησε τον Ιανουάριο του 1995 και διήρκεσε 2 χρόνια, συντονιζόμενο από το SVB, τη δημόσια βιβλιοθήκη του Amsterdam, το Πανεπιστήμιο του Bradford και το Shylock Progetti. Στόχος του ήταν να διερευνήσει την τρέχουσα κατάσταση των μουσικών βιβλιοθηκών και εκδοτών και να καταγράψει την έκταση στην οποία κωδικοποιείται η μουσική, ώστε να καταστήσει τη μουσική διαθέσιμη σε όλους, μέσα από οποιονδήποτε υπολογιστή συνδεδεμένο στο Διαδίκτυο.

Το **eBraille** είναι ένα συνεργατικό πρόγραμμα, στο οποίο συμμετέχουν η Duxbury Systems Inc, το CNIB και το APH και το οποίο στοχεύει στη διανομή μπράιγ μέσω Διαδικτύου. Το eBraille αναμένεται να φέρει επανάσταση στις βιβλιοθήκες διότι το συμβατικό μπράιγ δεν διανέμεται εύκολα λόγω χρόνου, χρημάτων και απαιτούμενης εκπαίδευσης. Το **MIRACLE** (Music Information Resources Assisted Computer Library Exchange) στόχο είχε τη δημιουργία μιας παγκόσμιας εικονικής βιβλιοθήκης μπράιγ μουσικής για τους τυφλούς μουσικούς και ενός κεντρικού καταλόγου μπράιγ μουσικών συνθέσεων. Διήρκεσε δυο χρόνια (01/99-01/01) και αναπτύχθηκε με την προοπτική οι τυφλοί μουσικοί ανά τον κόσμο να μπορούν να αναζητούν μπράιγ μουσική. Μια από τις αποστολές του προγράμματος ήταν η καταλογογράφηση, η ταξινόμηση, ο εναρμονισμός και η προτυποποίηση των βιβλιογραφικών πληροφοριών στα διασκορπισμένα αποθέματα των βασικών προμηθευτών μπράιγ και

μουσικών παρτιτούρων της Ευρώπης. Συναφές με τα παραπάνω και σχετικό με μουσική είναι και το **Talking Music** πρόγραμμα.

Το πρόγραμμα **Multireader** (A Multimodal Multimedia Navigation and Reading System) ξεκίνησε τον Ιανουάριο του 2001 και έληξε τον Ιανουάριο του 2004. Η μεθοδολογία του αποτέλεσε ένα εξαιρετικό παράδειγμα προσέγγισης “καθολικής σχεδίασης” με στόχο την κατανόηση των προβλημάτων πλοήγησης και χρήσης μεγάλων πολυμεσικών τεκμηρίων, όπως ηλεκτρονικά βιβλία. Επίσης, ασχολήθηκε με τη σχεδίαση, υλοποίηση και αξιολόγηση ενός πρωτότυπου ηλεκτρονικού συστήματος ανάγνωσης το οποίο θα συναντά τις ανάγκες των ΑμΠΟ και τέλος, τη συμμετοχή στην ανάπτυξη προτύπων για τεχνολογίες ηλεκτρονικών βιβλίων και πολυμέσων υπό τους όρους της χρηστικότητας και της προσβασιμότητας.

Το “**Non-Visual Access to the Digital Library (NoVA)**”, το οποίο έχει αναλάβει το CERLIM (Centre for Research in Library and Information Management) στο Manchester Metropolitan University, επεδίωξε να αυξήσει την κατανόηση για τη σειριακή αναζήτηση σε μη σειριακά ψηφιακά περιβάλλοντα βιβλιοθηκών, με ιδιαίτερη έμφαση στην ανάκτηση της πληροφορίας από ΑμΠΟ. Στα πλαίσια του NoVA χρησιμοποιήθηκαν 20 άτομα χωρίς μειονεξίες όρασης και 20 με προβλήματα, όπου έγινε συγκριτική ανάλυση μεταξύ τους. Το NoVA ουσιαστικά στηρίχθηκε στα αποτελέσματα των εργασιών του προγράμματος REVIEL.

Μια άλλη ιδέα και υλοποίηση είναι το **Telebook** το οποίο ανέπτυξε η Κεντρική Βιβλιοθήκη για Τυφλούς του Ισραήλ. Επειδή η χρήση των υπολογιστών δεν είναι ακόμη διαδεδομένη ενώ το τηλέφωνο είναι διαθέσιμο σε όλους, με το Telebook ο χρήστης έχει πρόσβαση στον κατάλογο της βιβλιοθήκης μέσω τηλεφώνου από οπουδήποτε και οποτεδήποτε.

Το **Web-4-all** είναι μια καινοτόμος τεχνολογία που επιτρέπει στα ΑμεΑ να χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο σε υπολογιστές δημόσιας πρόσβασης. Όλοι οι χρήστες του Web-4-all λαμβάνουν μια «έξυπνη κάρτα» (στο μέγεθος της πιστωτικής), που περιέχει τις προσωπικές προτιμήσεις τους, όπως το κείμενο να διαβάζεται δυνατά, μεγενθυμένοι χαρακτήρες, κ.ά. Κάθε φορά που κάνουν log on στον υπολογιστή δημόσιας πρόσβασης, οι χρήστες βάζουν απλά την κάρτα μέσα στον αναγνώστη και ο υπολογιστής προσαρμόζεται στις προτιμήσεις τους. Το Web-4-all είναι η πρώτη τεχνολογία αυτού του είδους, που μπορεί να «ανεβάζει» και να διαβάσει αυτόματα τις προτιμήσεις του χρήστη.

## **Επίλογος**

Σύμφωνα με τα παραπάνω, οι βιβλιοθήκες μπορούν να συμβάλουν πολλαπλώς στη ζωή των ΑμεΑ εμπλουτίζοντας τις συλλογές τους με υλικό εναλλακτικής μορφής, παρέχοντας υποστηρικτικές τεχνολογίες και τεχνογνωσία στα ΑμεΑ, προσαρμόζοντας τις υπηρεσίες πλαισιώνοντας τις με κατάλληλη μεθοδολογία και εκπαιδευμένο προσωπικό, με προσπελάσιμες κτιριακές και υλικοτεχνικές υποδομές και με εναλλακτικές μεθόδους διανομής υπηρεσιών της βιβλιοθήκης, π.χ. να επισκέπτεται ο βιβλιοθηκονόμος το χρήστη με αναπηρία στο νοσοκομείο, στο κέντρο υγείας, κ.ο.κ. Αυτό που πρέπει πάνω από όλα να συνειδητοποιήσουν οι βιβλιοθηκονόμοι είναι πως η πληροφόρηση των ΑμεΑ αποτελεί υποχρέωση όλων και



όχι φιλανθρωπία, μιας και τα ΑμεΑ είναι υποκείμενα δικαιωμάτων και όχι αντικείμενα φιλανθρωπίας.