



KARKONOSKA PAŃSTWOWA SZKOŁA WYŻSZA W JELENIJ GÓRZE

CZYTELNIK O SPECYFICZNYCH POTRZEBACH W BIBLIOTECE



*Materiały z sympozjum dyrektorów bibliotek
państwowych wyższych szkół zawodowych*

5-6.09.2012

pod redakcją Kazimierza Stąpora

KARKONOSKA PAŃSTWOWA SZKOŁA WYŻSZA
w Jeleniej Górze



Czytelnik o specyficznych potrzebach w bibliotece

Materiały z sympozjum dyrektorów bibliotek
państwowych wyższych szkół zawodowych
w Karkonoskiej Państwowej Szkole Wyższej,

5-6.09.2012

pod redakcją Kazimierza Stąpora

Jelenia Góra 2012

KOMITET NAUKOWY:

prof. dr hab. med. Zbigniew Domosławski – przewodniczący
dr Leszek Albański, dr Mariola Szybalska-Taraszkiewicz

KOMITET ORGANIZACYJNY:

mgr Kazimierz Stąpór – przewodniczący
mgr Aneta Urbanowicz, mgr Katarzyna Skwarek

REDAKCJA:

Kazimierz Stąpór

KOREKTA:

Aneta Urbanowicz

FOTOGRAFIE:

Alicja Mnich, Kazimierz Stąpór, Elwira Trzcielińska, Aneta Urbanowicz

PROJEKT OKŁADKI:

Barbara Mączka

PRZYGOTOWANIE DO DRUKU:

Barbara Mączka

DRUK I OPRAWA:

ESUS Agencja Reklamowo-Wydawnicza,
ul. Południowa 54, 62-064 Plewiska

WYDAWCA:

Karkonoska Państwowa Szkoła Wyższa w Jeleniej Górze,
ul. Lwówecka 18, 58-503 Jelenia Góra

ISBN 978-83-61955-23-8

SPONSOR:

Sokrates
SOFTWARE

Artykuły zawarte w niniejszej publikacji są niezależnymi wypowiedziami ich autorów

Spis treści

Wystąpienie Rektora Karkonoskiej Państwowej Szkoły Wyższej w Jeleniej Górze Jego Magnificencji prof. dr. hab. Henryka Gradkowskiego	str. 5
TOMASZ WINNICKI System biblioteczno-informacyjny ważnym elementem działania państwowych wyższych szkół zawodowych	str. 9
ZBIGNIEW DOMOSŁAWSKI Z własnych doświadczeń w korzystaniu z bibliotek medycznych w kraju i za granicą	str. 21
BOŻENA RATAJCZAK-OLSZEWSKA Kategoryzacja czytelników/użytkowników biblioteki – czytelnik o specjalnych potrzebach	str. 24
MIRELLA MICHALEWSKA-PAJĄK Komunikacja interpersonalna jako istotny komponent efektywnej współpracy ze studentami niepełnosprawnymi, czyli savoir-vivre pracowników uczelni wyższych wobec osób niepełnosprawnych	str. 37
SYLWIA BIELAWSKA MAŁGORZATA CAŁKA Standardy obsługi czytelnika trudnego	str. 47
HANNA SZCZYGIEŁ Bariery w cyberprzestrzeni. Analiza dostępności stron internetowych bibliotek państwowych wyższych szkół zawodowych	str. 68

MARZENA DZIOŁAK

DOROTA PASZKIEWICZ

Stopień przygotowania wybranych bibliotek
państwowych wyższych szkół zawodowych do obsługi
użytkowników niepełnosprawnych. Wyniki ankietowe str. 88

NATALIA ZATKA

Książka mówiona i książka elektroniczna
w kontekście czytelnika niepełnosprawnego str. 102

KAZIMIERZ STĄPÓR

Urządzenia techniczne wspomagające niepełnosprawnych
użytkowników Biblioteki i Centrum Informacji Naukowej
im. Juliusza Słowackiego Karkonoskiej Państwowej
Szkoły Wyższej w Jeleniej Górze str. 118

LESZEK MASADYŃSKI

Portal Usług Bibliotecznych „w.bibliotece.pl” str. 129

KAZIMIERZ STĄPÓR

Refleksje z sympozjum str. 133

Alfabetyczny wykaz osób biorących udział w sympozjum str. 136

Migawki z konferencji str. 139

**Wystąpienie Rektora
Karkonoskiej Państwowej Szkoły
Wyższej w Jeleniej Górze
Jego Magnificencji
prof. dr. hab. Henryka Gradkowskiego**



Szanowni Państwo,

Karkonoska Państwowa Szkoła Wyższa (KPSW) w Jeleniej Górze powstała 1 lipca 1998 roku wśród pierwszych ośmiu państwowych wyższych szkół zawodowych powołanych przez Prezesa Rady Ministrów.

Uczelnia oferuje profesjonalnie przygotowane programy nauczania, wysoko kwalifikowaną kadrę dydaktyczno-naukową, dobrze wyposażone laboratoria. Campus Uczelni uważa się za jeden z piękniejszych w kraju.

Szkoła posiada własny, dobrze wyposażony akademik, umożliwiając studentom komfortowe miejsce zamieszkania w bezpośrednim sąsiedztwie kompleksu dydaktycznego. Dysponuje nowoczesnie urządzoną halą sportową oraz – od roku akademickiego 2012/13 – krytą pływalnią. Zapewnia różnorodną pomoc materialną, w tym oferuje następującą gamę stypendiów: stypendium socjalne, stypendium specjalne dla osób niepełnosprawnych, stypendium rektora dla najlepszych studentów.

KPSW umożliwi kształcenie także osobom niepełnosprawnym, oferując im wyjątkową pomoc w edukacji i rehabilitacji zdrowotnej. Na terenie kampusu działa wyspecjalizowany zakład służby zdrowia prowadzący działalność leczniczą i profilaktyczną.

Uczelnia posiada nowocześnie zorganizowaną Bibliotekę i Centrum Informacji Naukowej, z pełnym wyposażeniem w sprzęt multimedialny i dostępem do internetu dla każdego studenta.

W Bibliotece znajduje się czytelnia, posiadająca monitor Braille'a dla osób niewidomych oraz powiększalnik elektroniczny dla osób słabowidzących.

Uczelnia wspiera Samorząd Studencki i działalność kulturalną (np. Juwenalia), rekreacyjną, turystyczną i sportową, w tym Akademicki Związek Sportowy, dający szansę uprawiania wielu dyscyplin sportowych (sport wyczynowy i masowy). Przy każdym Wydziale działają Studenckie Koła Naukowe.

KPSW intensyfikuje wymianę międzynarodową wykładowców i studentów, korzystając z uprawnień nadanych przez Kartę Programu „Erasmus”. W trakcie roku akademickiego oraz w czasie wakacji studenci mogą wyjeżdżać na pobyty zagraniczne: międzynarodowe konferencje, seminaria, spotkania młodzieży i obozy.

Szczególną uwagę przywiązujemy do współpracy zagranicznej, zwłaszcza z partnerskimi uczelniami Czech i Niemiec. W ramach Akademickiego Centrum Koordynacyjnego (ACC) w Euroregionie NYSA (ERN) pracownicy oraz studenci KPSW co roku biorą udział w Międzynarodowej Konferencji Młodych Naukowców Szkół Wyższych Euroregionu „Nysa”.

Obecny wachlarz kierunków kształcenia przedstawia się następująco:

Studia I stopnia

DZIENNIKARSTWO I KOMUNIKACJA SPOŁECZNA – studia stacjonarne i niestacjonarne

- specjalność – public relations,
- specjalność – rzecznictwo prasowe.

FILOLOGIA - studia stacjonarne

- specjalność – filologia angielska,
specjalizacja – nauczycielska,
specjalizacja – translatoryka,
- specjalność – filologia germańska (od podstaw).

PEDAGOGIKA – studia stacjonarne i niestacjonarne

- specjalność – pedagogika opiekuńcza i resocjalizacyjna, specjalizacja – animacja kultury, specjalizacja – terapia kompensacyjna,
- specjalność – pedagogika wczesnoszkolna i przedszkolna.

FIZJOTERAPIA – studia stacjonarne i niestacjonarne

PIELĘGNIARSTWO – studia stacjonarne

PIELĘGNIARSTWO tzw. „pomostowe”

WYCHOWANIE FIZYCZNE – studia stacjonarne i niestacjonarne

EDUKACJA TECHNICZNO-INFORMATYCZNA – studia stacjonarne i niestacjonarne

INŻYNIERIA BEZPIECZEŃSTWA – studia stacjonarne i niestacjonarne

ZARZĄDZANIE i INŻYNIERIA PRODUKCJI – studia stacjonarne i niestacjonarne

Uczelnia pojmuje szeroko swą misję kulturotwórczą. Udostępnia swe obiekty na spotkania o charakterze naukowym i kulturalnym różnym instytucjom, m.in. Stowarzyszeniu Żołnierzy Radiotechników „Radar”, pamiętając o zasługach uczelni, która była tu przed nami – Wyższej Oficerskiej Szkole Radiotechnicznej. KPSW jest też siedzibą Karkonoskiego Towarzystwa Naukowego, uczestnicząc w jego pracach naukowych i popularyzatorskich. Mamy tu do czynienia ze swoistą unią personalną: Rektor uczelni jest prezesem Karkonoskiego Towarzystwa Naukowego.

Z uwagi na nadspecjalizację uczelni w kształceniu niepełnosprawnych wciąż rozwijamy współpracę z organizacjami opiekującymi się osobami niepełnosprawnymi oraz placówkami opiekuńczo-wychowawczymi.

Karkonoska Państwowa Szkoła Wyższa będzie nadal rozwijać ofertę kształcenia. W opracowaniu są nowe specjalności filologiczne (m.in. iberystyka) oraz kierunek – bezpieczeństwo wewnętrzne. W nieodległej przyszłości planuje się uruchomienie studiów II stopnia (magisterskich) na kierunkach: pedagogika i fizjoterapia.

Obecnie wkraczamy w piętnasty rok działalności Uczelni.

12 października, w dniu uroczystej inauguracji roku akademickiego 2012/13, oddamy do dyspozycji społeczności akademickiej krytą pływalnię, obiekt bardzo przydatny dla prowadzenia wyspecjalizowanego kształcenia z zakresu wychowania fizycznego oraz różnorodnych zajęć rekreacyjnych.

Nadal szczególną opieką będziemy otaczać Bibliotekę i Centrum Informacji Naukowej im. Juliusza Słowackiego, jako najważniejszą pracownię Uczelni.

Życzę Państwu owocnych obrad – w pełnym przekonaniu o ich przydatności dla umacniania i rozwoju działalności naszych uczelni.

System biblioteczno-informacyjny ważnym elementem działania państwowych wyższych szkół zawodowych

TOMASZ WINNICKI



Wprowadzenie

Zostałem zaszczycony wygłoszeniem referatu otwierającego symposium: *Czytelnik o specyficznych potrzebach w bibliotece* i chciałbym wyjaśnić, co poza rolą gospodarza, usprawiedliwia takie wyróżnienie.

Z potrzebą informacji naukowej zetknąłem się już w zamierzonych, dla większości uczestników konferencji, czasach początku drugiej połowy minionego stulecia, gdy w bardzo wymagającej szkole chemii Politechniki Wrocławskiej, przygotowywałem najpierw dyplom magisterski, a później doktorat. Mój szef, później promotor, większość życia spędzał na lekturze kolejnych tomów *Chemical Abstracts* czy *Zentralblatt*, które inspirowały go do coraz to nowych pomysłów badawczych, których „ofiarami” padali jego podopieczni. Nieco później, do bardziej skondensowanych form informacji przeglądowej, doszły takie czasopisma referujące jak *Chemical Titles*, które były protoplastami dzisiejszych narzędzi przeglądania skondensowanej informacji o publikacjach tematycznych.

Jak dalece chemia i może inne nauki podstawowe, wyprzedzały w tamtych czasach inne dziedziny badań, a zwłaszcza techniki, na której się znam, może świadczyć mój transfer międzywydziałowy wewnątrz uczelni, z *Chemii* na *Inżynierię Sanitarną*, gdzie praktycznie w większości zespołów badawczych o rodowodzie nie chemicznym, nie było tradycji publikowania w liczących się czasopismach międzynarodowych

i może tylko zaczątkowy, związany z tym, nawyk śledzenia literatury powszechnej.

Moje doświadczenie indywidualne, w gromadzeniu informacji naukowej zostało najpierw wzbogacone stażem podoktorskim w czołowym amerykańskim Uniwersytecie Columbia w Nowym Jorku, gdzie przygotowywałem dysertację habilitacyjną, później, z konieczności, poszerzone o nową wiedzę, gdy jako prorektorowi ds. nauki, podlegała mi *Biblioteka Główna i Ośrodek Informacji Naukowo-Technicznej*, przez dwie kadencje drugiej połowy lat 80. Był to dla Politechniki Wrocławskiej okres bardzo dynamicznych zmian systemowych, również w zakresie informacji naukowej, która od gromadzonej lokalnie – metodą ręczno-papierową, przechodziła do wirtualnej – pozyskiwanej zdalnie e-drogami. Były to początki wdrażania w Polsce *Internetu* i *e-poczty* – podstawy dzisiejszych systemów dostępu elektronicznego do zasobów bibliotecznych i publikacyjnych.

Mogę z dumą stwierdzić, że mam udział w przekształcaniu jednego z programów uczelni, o akronimie *WASC (Wielobonenny Akademycki System Cyfrowy)* w dzisiejsze *Wrocławskie Centrum Sieciowo-Superkomputerowe*, utworzone i administrowane przez Politechnikę Wrocławską. Wygenerowało ono i zarządza *Dolnośląską Biblioteką Cyfrową*, która dygitalizuje wartościowe pozycje wydawnicze, w czym uczestniczy też nasza szkoła.

Z innych zdarzeń, które aktualizowały moją wiedzę o postępach w bibliotecznych systemach informacji, były kontakty, najpierw wrocławskie, później jeleniogórskie, z wybitnym amerykańskim specjalistą polskiego pochodzenia, Czesławem Gryczem, który do emerytury związany był z Uniwersytetem Berkeley w Kaliforni. Między innymi prezentował dwukrotnie najnowsze zdobycze bibliotecznej wiedzy i techniki informacyjnej, w gronie kadr Biblioteki Grodzkiej w Jeleniej Górze i biblioteki, która Państwa gości.

Wspomniane zaszczości nie czynią oczywiście, ze mnie specjalisty, zwłaszcza nie mam pełnego przeglądu rozwoju e-bibliotekoznawstwa i nowoczesnej informacji naukowej. Sięgnąłem więc po wsparcie do mojej macierzystej uczelni i do większości cytowanych materiałów dotarłem dzięki życzliwości Dyrektora BGIINT dra Henryka

Szarskiego. Poza próbą skompilowania własnych spostrzeżeń z, subiektywnie ocenianymi, najcenniejszymi obserwacjami specjalistów, wykorzystuję tę publikację do przedstawienia pozycji bibliograficznych, do których mogli zainteresowani nie dotrzeć [1-8].

Po tym co już napisałem, nie powinno być zaskoczeniem, że źródła, które przytaczam, są głównie w uczelniach technicznych, którym to obszarem dydaktyki akademickiej i badań, zajmuje się również nasza szkoła, obok dziedzin humanistycznej i przyrodniczej.

Jeszcze mała garść uwag – też nieco historycznych, ale wciąż aktualnych – już bardziej *pro domo sua*. Byłem przy powstawaniu państwowych wyższych szkół zawodowych, organizując jedną z pierwszych ośmiu z nich – *Kolegium Karkonoskie* – wcześniejsza nazwa uczelni gospodarza tego sympozjum. Powstawały, w końcu lat 90., w atmosferze, którą można najłagodniej określić, jako *rezerwa* ze strony państwowych uczelni akademickich oraz nietajona *niechęć*, już ponad 150, szkół niepublicznych. Rezerwa tych pierwszych, nie wynikała jeszcze z sytuacji demograficznej, ale licznych patologii ujawnionych w powstawaniu i działalności edukacyjnej tych drugich, z którymi PWSZ były utożsamiane.

Najczęstszym zastrzeżeniem *Komisji Akredytacyjnej Wyższych Szkół Zawodowych* (protoplasty *PKA*) był brak... biblioteki. Nasza szkoła przeszła pod tym względem kilkietapową ewolucję od małych, częściowo zdezaktualizowanych zbiorów kolegiów nauczycielskich, które inkorporowała, przez wyselekcjonowany oraz powoli uzupełniany nowościami, księgozbiór centralny, do dzisiejszej nowoczesnej biblioteki o szerokim e-dostępie do powszechnych zasobów wiedzy.

Właśnie jeszcze znacznie większym osiągnięciem – bo rewolucyjnym skokiem generacyjnym – było przesunięcie ciężaru działalności bibliotecznej od gromadzenia i udostępniania zbiorów do wprowadzenia e-technologii w ich administrowaniu, ale przede wszystkim w obsłudze informacji naukowej. Chyba żaden z elementów działalności naukowej i akademickiej nie daje tak silnego poczucia więzi, zarówno w wymiarze międzynarodowym, jak trans-dyscyplinowym, co współczesne techniki informacji.

Wracam do przerwanej narracji o początkach i rozwoju PWSZ, gdyż było w nim, wiele niejasności *ideologicznych*, a w ich następstwie nieoczekiwanych barier prawnych. Nasze szkoły rozpoczęto tworzyć na podstawie *Ustawy o wyższych szkołach zawodowych*, powstałej głównie z inicjatywy PSL i uchwalonej w czerwcu 1997 roku, pod koniec kadencji parlamentarnej, którą *ludowcy* rozpoczynali w koalicji z SLD, później zerwanej przez tę partię. Zgodną intencją koalicjantów było podniesienie stopnia wyższej *scholaryzacji* na terenach wsi i miasteczek, w tym mikro-województw (do 1999 mieliśmy ich 49), oddalonych od dużych centrów akademickich. Ta myśl została, ponad przepaścią ideologiczną, wdrożona przez prawniczy rząd AWS.

PWSZ, z założenia, miały być, w przeciwieństwie do kolegów nauczycielskich, szkołami samodzielnymi pierwszego stopnia, ale było od początku jasne, nawet dla niespecjalistów, że samodzielność administracyjna nie może być utożsamiana z edukacyjną. Zapewnienie poziomu nauczania, nie odbiegającego od tego w szkołach uniwersyteckich, było możliwe jedynie w *wasalskim* układzie, w którym kadra nauczająca, zwłaszcza profesura, musiała pochodzić ze szkół akademickich. Te relacje *Ustawa* wyraźnie zapisała, pozwalając powołać PWSZ wyłącznie po uzyskaniu odpowiednich promes, ze strony terytorialnie bliskich uniwersytetów, że wejdą z nimi w formalny układ partnerski i zapewnią „samodzielną” kadrę. Nasza szkoła miała takie *glejty*, od uczelni wrocławskich – uniwersytetu, politechniki, akademii wychowania fizycznego i ekonomicznej, mimo że tego ostatniego obszaru edukacji nie podjęto.

Wszystko to działo się w sytuacji olbrzymiego naporu wyżu demograficznego na studia oraz uzupełniania edukacji wyższej w trybie *dziennym* i *zaocznym*, przez roczniki, które tego szczybla wykształcenia wcześniej nie osiągnęły, a rosnące wymagania rynku pracy zmuszały do podjęcia wysiłku intelektualnego i finansowego. W miarę kończenia się tej fali i coraz wyraźniej nadchodzącego dołka populacji roczników wieku studiów, rozpoczęła się rynkowa konkurencja między szkołami wyższymi, niestety wspierająca szkoły akademickie inicjatywami legislacyjnymi lub „zarządzeniową” interpretacją istniejącego stanu

prawnego, przez kolejne ekipy resortu wyższej edukacji, jakkolwiek zmieniała się jego nazwa.

Te rozważania na pewno wychodzą poza ramy tematyczne niniejszego spotkania, ale wydają się konieczne, aby zrozumieć w jak trudnej sytuacji znajdują się obecnie PWSZ, a jej istotną częścią jest zasadne powiązanie poziomu dotacji finansowej z liczbą studiujących, która dramatycznie maleje.

Przy tym co już powiedziano o kierunku zmian systemowych w bibliotecznej oraz informacyjnej obsłudze uczelni, jest oczywiste, że nie da się ich dokonać bez znaczących nakładów finansowych. Z drugiej strony, wspomniane wymagania akredytacyjne i oświecone zarządzanie naszymi szkołami, doprowadziły do widocznego ich rozwoju, w tym znaczącego zainwestowania kubaturowego i wyposażeniowego, którego zaprzepaszczenie byłoby niedopuszczalnym marnowaniem majątku społecznego.

Specyficzne potrzeby informacji naukowej w nowoczesnej szkole wyższej

Przyznam, że zgłaszając, stosunkowo wcześniej, tytuł niniejszego wystąpienia, miałem nieco inny plan prezentacji. Po zabranii się do gromadzenia materiałów źródłowych doszedłem do przekonania, które już częściowo wyraziłem, że niewątpliwą *hucpą* byłoby pseudo-profesjonalne wymądrzanie się w gronie wysokiej klasy specjalistów. Dlatego powyższe **Wprowadzenie** ma charakter historyczno-refleksyjny, nie bez wątków egocentrycznych i w tym pierwszym kierunku, starając się ograniczać dalsze dygresje osobiste, zechcę kontynuować ten wywód.

Nie jest odkrywcze, że nowoczesny uniwersytet powinien harmonijnie godzić zadania z zakresu rozwoju nauki z dydaktycznymi. Niezaprzeczalnym kanonem poprawności wyższej edukacji jest poziom naukowy kadry akademickiej. Dobry nauczyciel musi podążać za rozwojem dyscypliny i specjalności, których wiedzę i umiejętności ma przekazywać studentom, a formalnym wyrazem tej zgodności jest zdobywanie kolejnych stopni i tytułu.

PWSZ przejęły miejscową kadre nauczycielską od kolegów nauczycielskich i innych szkół kształcenia pomaturalnego, które inkorporowały, o czym już wspominałem. Niełatwy *consensus* takiego „wchłonięcia” powodował, że przyjmowano osoby o niskim statusie akademickim – w najlepszym razie do poziomu doktorskiego, zwłaszcza w relacji do ich wieku – często ponad potrzeby obciążeń dydaktycznych szkoły. Część z tych osób doktoryzowała się, a jednostki nawet habilitowały, ale znaczna część musiała odejść lub ją to czeka, wobec kurczących się ilościowo zadań dydaktycznych, jako wyniku spadku liczby studiujących i z tego samego powodu, liczby prowadzonych kierunków studiów.

Poza wiekiem, obciążeniami mentalnymi i przyczynami subiektywnymi, główną barierą awansu akademickiego w PWSZ jest niski stopień rozwoju warsztatu naukowego. Odbija się to szczególnie na dyscyplinach eksperymentalnych, wymagających kosztownego zaplecza laboratoryjnego – aparatury i materiałów. Elementem, w istotny sposób, pozwalającym, również tym specjalnościom, przesuwać się, w dużym zakresie, od technik eksperymentalnych do prac teoretyczno-studialnych, jest e-dostęp do literatury powszechnej. Jest on również niezwykle istotny w fazach przygotowawczej i wykonawczej dysertacji doświadczalnych, których część eksperymentalna prowadzona jest częściowo lub w całości, w laboratoriach pozauczelnianych – przeważnie akademickich uczelni partnerskich.

Technologia informacyjna i to już bez żadnych ograniczeń, jest dziś w stanie obsłużyć cały pozostały zakres, dziedzinowo-dyscyplinowy, nauki uprawianej lub która powinna być uprawiana w PWSZ. Jednak w obu opisanych, skrajnych opcjach badawczych, konieczne jest spełnienie warunków organizacyjno-finansowych podjęcia i efektywnego przeprowadzenia przewodów awansowych. Jest ono oczywiście znacznie łatwiejsze i tańsze przy badaniach wymagających jedynie dostępu do informacji, jednak i w tych wypadkach procedura przewodu wymaga znacznych nakładów. Senaty niektórych szkół, jak naszej, mimo trudnej sytuacji budżetowej, podjęły uchwały o współfinansowaniu, coraz wyższych kosztów przewodów doktorskich i habilitacyjnych.

Na tym tle konieczne są dalsze konstatacje dotyczące uwarunkowań systemowych. Niekorzystna nowelizacja ustawy z 2005 roku, która dopuszczała pracę nauczycieli szkół akademickich poza własną uczelnią – ograniczoną do jednego kierunku licencjackiego – bez zgody ich rektora, po zniesieniu tego warunku stawia PWSZ w bardzo trudnej sytuacji w spełnianiu wymagań akredytacyjnych. Stan ten pogłębia jeszcze brak regulacji dotyczących finansowania badań naukowych, w tym zdobywania stopni naukowych, w naszych szkołach. Teoretyczna możliwość aplikowania o *grant promotorski*, w sytuacji wysokich wymagań dotyczących stanu nauki w jednostce macierzystej kandydata, w jego obszarze dyscyplinowym, eliminuje takie „młode” jednostki jak wydziały czy instytuty PWSZ, w ostrych warunkach konkursów, w których rywalizują z jednostkami uczelnianymi czy PANowskimi, o ustalonym dorobku i renomie.

W przedstawionej, ogólnie złej, sytuacji pojawiają się specyficzne zadania ośrodków informacji naukowej PWSZ, polegające nie tylko na pomocy w kompletowaniu profili tematycznych związanych z konkretnymi, już ustalonymi, zadaniami badawczymi, ale wręcz dokonywanie dyscyplinowych i specjalnościowych przeglądów piśmiennictwa, z jednej strony identyfikujących, dynamicznie rozwijające się, priorytetowe obszary badań, z drugiej wskazujących na nisze badawcze, w których jest szansa na oryginalne osiągnięcia eksperymentalne lub atrakcyjną tematykę *dysertabilną*.

PWSZ, z pierwotnego założenia, miały być szkołami o wyraźnym nachyleniu pragmatycznym. Szereg czynników wpłynęło na to, że albo nigdy nie nabrały takiego charakteru, albo zostały zmuszone do, przynajmniej częściowego, odejścia od niego. To najpierw – w efekcie wprowadzania, w całym szkolnictwie wyższym, zasad *Procesu Bolońskiego* – zniesienie możliwości aplikacji o uprawnienie do prowadzenia *specjalności* (zawodowej) i podniesienie wymagania akredytacyjnego na poziom *kierunku studiów*. Potem – zupełnie nieuzasadniona – interpretacja własnego zarządzenia *MENiS* ograniczająca, tak zwane, *przyporządkowanie specjalności do kierunków studiów*, do jednej specjalności w jednym kierunku, co wielu PWSZ, w tym naszej, odebrało atrakcyjne, prowadzone już, specjalności (u nas *Pielęgniarstwo* oraz

Ratownictwo Medyczne), które trzeba było na nowo akredytować, tracąc w tym czasie „rynek” rekrutacyjny. Wbudowanie specjalności do kierunku studiów spowodowało znaczące utrudnienie w szybkim uruchamianiu nowych obszarów dydaktyki, tak ważne w reagowaniu na potrzeby lokalnego rynku pracy.

Ustawa o wyższych szkołach zawodowych z 1997 roku, wymagała 12 tygodni praktyki zawodowej, co było bardzo trudne do zrealizowania, ale PWSZ radziły sobie z tą uzasadnioną regulacją. Ujednolicając, we wszystkich typach szkół wyższych, zasady prowadzenia studiów pierwszego stopnia, w ustawie *Prawo o szkolnictwie wyższym* z 2005 roku, zmniejszono (do 4 tygodni, poza studiami pielęgniarскими) wymiar praktyk, ze szkodą dla pragmatycznego wykształcenia. Stało się tak, gdyż kształcenie na pierwszym stopniu w uczelniach akademickich nie mogło opanować szerokiego frontu praktyk wielotysięcznych rzesz studentów. Okazało się, że tak chętnie używane pojęcie *pluralizm*, nie znalazło w tym wypadku zastosowania i zunifikowano zasady praktyk wszystkich szkół, a przecież, z założenia PWSZ miały kształcić pragmatycznie.

Obecnie, zapominając o *Procesie Bolońskim*, wprowadzając *Krajowe Ramy Kwalifikacyjne* – odbierane czasem jako kolejny nierealistyczny wymysł euro-biurokratów – próbuje się akcentować potrzebę nabywania *umiejętności*, niezależnie od zdobywania *wiedzy*.

Skacząc od problemów ogólnych szkolnictwa wyższego do bardziej nas interesujących dotyczących naszych szkół, odbiegłem od tematyki sympozjum, do której teraz wracam.

W zakresie edukacyjnym zadania bibliotek PWSZ są zbliżone do tych w szkołach uniwersyteckich – zapewnienie studiującym dostępu do pomocy dydaktycznych – ale ich spełnienie napotyka na coraz większe ograniczenia finansowe zakupu niezbędnej liczby podręczników. Rozwiązaniem jest tu upowszechnienie ich digitalizacji – proces który został już zapoczątkowany – co napotyka bardziej na bariery techniczno-czasowe niż finansowe. Ale chyba najtrudniejszy jest wybór najlepszych pomocy dydaktycznych i to, że te zadania muszą być rozwiązywane w niełatwych porozumieniach między uczelniami tego samego typu szkół, najlepiej na poziomie krajowym. Bibliotekarze mają

na nowo bardzo ważną rolę pomocy czytelnikom w ocenie wartości źródeł informacyjnych. Nie jest to nowa rola bibliotekarzy, ale na nowo ważna w dobie digitalizacji.

Drugim elementem, którego szkoły również nie rozwiążą we własnym zakresie, a nawet przez porozumienia między szkołami prowadzącymi te same kierunki studiów, jest obsługa studiów wymagających specjalistycznego oprogramowania komputerowego. Tu, podobnie jak we wdrożonym już centralnym prenumerowaniu międzynarodowych baz danych literaturowych, konieczna jest pomoc z poziomu resortowego.

O typowych potrzebach badacza w zakresie informacji naukowej, bardzo skrótowo wspominałem i są one w przybliżeniu podobne ponad różnicami dziedzinowymi, które decydują o specyfice części z nich. Tym co stanowi największą trudność w obsłudze tych potrzeb, w nowoczesnych technologiach zdalnego elektronicznego dostępu do zasobów, jest różny poziom ogólnego przygotowania informatycznego naukowców – tym lepszy im z młodszymi rocznikami ma się do czynienia – oraz aktywność osobnicza w korzystaniu z e-narzędzi. W tym zakresie wyższy stopień wtajemniczenia stanowi gotowość do pracy w trybie interaktywnym.

Jest jeszcze jedna, może najnowsza, funkcja służb informacyjnych, szczególnie istotna w szkołach naszego typu, o kadrze stosunkowo „słabej” naukowo, co najmniej w wymiarze formalnych stopni i tytułów. To pomoc w poszukiwaniu e-partnerstwa naukowego, ponad wszelkimi granicami narodowymi czy nawet kontynentalnymi. Odkrycie naukowe to wciąż przeważnie efekt pracy indywidualnego mózgu ludzkiego, ale już dzieło naukowe, w wielu dziedzinach, wymaga pracy zespołowej, tak w wymiarze fizycznym jak intelektualnym.

Tradycyjny użytkownik biblioteki konwencjonalnej, staje się przy jej stopniowej ewolucji – przez hybrydową do cyfrowej – e-użytkownikiem, aby dojść z czasem, przy własnym zaangażowaniu i perfekcjonizmie informatycznym, do poziomu *gracza* informacją. Przedszkołem takiego przygotowania są ogólnie dostępne witryny takie jak *Google*, szkołą *biblioteki cyfrowe*, a uniwersytem bardziej zaawansowane zbiory o charakterze otwartym.

Jest jeszcze jeden istotny problem, o charakterze niszowym, tak w prowadzeniu dydaktyki, jak w szczególności w jej biblio-informacyjnej obsłudze. Jest nim specyficzna *dostępność* studiów przez osoby o różnego rodzaju niedoborach fizycznych, zwane, niezbyt fortunnie, niepełnosprawnymi. Mówiąc o dostępności mam na myśli cały ciąg barier, od trudnej decyzji, bez możliwości uzyskania doradztwa, o podjęciu studiów, hamowanej czynnikami mentalnymi i fizycznymi, przez bariery poruszania się na kampusie uczelnianym osób niemobilnych lub niedowidzących, do dostępności specjalistycznych narzędzi wspomagających uczenie się, w tym, może szczególnie w zakresie pozyskiwania informacji.

Różnie oceniana, również ze względu na stopień niedoboru, liczebność tej frakcji populacji wieku studiów, to 5 do 10 procent, natomiast studiujących to tylko 1 do 2 procent. Zjawisko to, zaobserwowane już dość dawno, spowodowało powołanie w czołowych uczelniach, takich jak *Uniwersytet Jagielloński*, sekcji zajmujących się wspieraniem tych studentów, w innych, co najmniej pełnomocnika rektora do ich spraw.

Z satysfakcją, choć niestety bez dumy ze stanu osiągnięć w relacji do planów, wspomnę, że *Kolegium Karkonoskie*, już w roku powstania, podjęło działania na rzecz równoczesnego kształcenia niepełnosprawnych z ich fizyczną rehabilitacją. Byliśmy nawet szkołą prowadzącą międzynarodowy projekt: *Program for Education and Rehabilitation of Disabled Students*, z udziałem uniwersytetów czeskich i niemieckich, w prestiżowym programie *Leonardo da Vinci* [9].

Elementami tego programu jest wprowadzanie wind, w pierwszej kolejności do głównych budynków dydaktycznych i podnośnika wózków przy domu studenckim, w którym dostępne są, dwuosobowe *pokoje integracyjne*, który osoba potrzebująca pomocy dzieli z pomagającą. Uczelnia prowadzi kierunek studiów *Fizjoterapia*, mając coraz lepiej wyposażone laboratoria i gabinety zabiegowe, w tym wprowadziła na kampus firmę medyczną udostępniającą kriokomorę. Wybudowała nową halę gimnastyczną z bogatym zapleczem rehabilitacyjnym i właśnie oddała do użytku krytą pływalnię o podobnych walorach leczniczych i rehabilitacyjnych. KPSW ma też stałe porozumienie

o współpracy dydaktycznej i terapeutycznej z najstarszym w Polsce *Uzdrowiskiem Cieplice*.

Bardzo istotnym ogniwiem, w tym systemie, jest wzniesiona od podstaw, w kubaturze jednego z byłych budynków koszarowych, Biblioteka i Centrum Informacji Naukowej, z pełnym dostępem do zbiorów lokalnych i zasobów w sieci przy tym rozbudowująca stanowiska specjalne, na przykład dla osób niedowidzących.

Warto dodać, że w roku 2009, z okazji jubileuszu 200-lecia urodzin Juliusza Słowackiego, BiCIN otrzymała imię poety na pamiątkę jego pobytu w roku 1848 w Karkonoszach. Wówczas też wykonano posąg poety w holu Biblioteki, z zamieszczeniem na obelisku cytatów z jego dzieł oraz okolicznościowych informacji.

Bibliografia

1. Komperda A., *Rola bibliotek akademickich w zakresie tworzenia i rozpowszechniania informacji o dorobku naukowym uczelni*. [w:] *Biblioteki XXI wieku. Czy przetrwamy?* [w:] II Konferencja Biblioteki Politechniki Łódzkiej PŁódź, s. 355, Łódź, 2006. http://www.ebib.info/publikacje/matkonf/biblio21/poster_ref05.pdf.
2. Stepniak J., *Koegzystencja bibliotek cyfrowych i tradycyjnych w akademickich systemach biblioteczno-informacyjnych w perspektywie najbliższych 10 lat*. [w:] *Biblioteki XXI wieku – czy przetrwamy*. Materiały konferencyjne. s. 83, Łódź, 2006.
3. Koniaszewska T., Uniejewska A., *System biblioteczno-informacyjny na Politechnice Wrocławskiej w latach 1946-2006* [w:] *Z Problemów Bibliotek Naukowych Wrocławia nr 5*, Wrocław, s. 37, 2007.
4. Buzdygan D., Marcinek M., *Biblioteka uczelniana w środowisku akademickim. Promocja przez usługi – oferta i ocena w świetle wyników badań prowadzonych na Politechnice Krakowskiej*, [w:] III Konferencja Biblioteki Politechniki Łódzkiej, Materiały Konferencyjne, Łódź., s. 257, 2008.
5. Howorka B., *Miejsce biblioteki głównej – uczelnianego ośrodka informacji naukowej w projekcie ustawy „Prawo o szkolnictwie wyższym”*. Forum Bibl. Med., s. 350, 2008.
6. Feret B., *Biblioteka hubem uczelni? Nowe czasy – nowe wyzwania*, [w:] *Otwarte Zasoby Wiedzy. Nowe Zadania Uczelni i Bibliotek w Rozwoju Komunikacji Naukowej*. Materiały konferencyjne, Kraków, s. 257, 2011.

7. Stępniaak J., *Szkoła wyższa i jej biblioteka – warunki integracji* [w:] III Konferencja Biblioteki Politechniki Łódzkiej: Biblioteki w procesie dydaktycznym i badaniach naukowych s. 9, Łódź, 2008.
8. Maciejewska Ł., Urbańczyk B., *Czego oczekują użytkownicy biblioteki akademickiej w dobie informacji elektronicznej?* [w:] Biblioteka: klucz do sukcesu użytkowników. XIV Międzynarodowa Środowiskowa Konferencja Naukowa, ePublikacje Instytutu Informacji Naukowej i Bibliotekoznawstwa, nr 5, CD-ROM.
9. Winnicki T. [red.], *Program for Education and Rehabilitation of Disabled Students*, Wyd. KTN-KK, Jelenia Góra, 2001.

**Z własnych doświadczeń
w korzystaniu
z bibliotek medycznych
w kraju i za granicą**

ZBIGNIEW DOMOSŁAWSKI



Wielce Szanowni Państwo!

Zanim przystąpię do krótkiego omówienia własnych doświadczeń w korzystaniu z bibliotek, jak wskazuje tytuł w kraju i za granicą, trudno mi nie wspomnieć na pewno przy ważnej wiadomej państwu, ale godnej ażeby o niej krótko wspomnieć o jej twórcy Karolu Estreicherze (1827-1908). Karol Estreicher bibliograf, historyk literatury i teatru, członek Towarzystwa Naukowego Krakowskiego, współzałożyciel Towarzystwa Naukowego Krakowskiego, członek Akademii Umiejętności. Szczególnie wsławił się on 26 tomami monumentalnej Bibliografii Polskiej, rejestrującej piśmiennictwo polskie i polonica polskie oraz polonica zagraniczne od XV do XIX stulecia.

Bibliografia opracowana przez Estreichera zawiera 120.000 druków, a więc była to wybitna osobowość. Zasługuje na przypomnienie i bliższą znajomość.

Również wierność prawdzie obiektywnej, a nie tylko własny sentyment do Lwowa, w którym mieszkałem przed ekspatriacją, każe przypomnieć, że Lwów w swej bogatej historii był ośrodkiem, który w okresie niewoli, jako stolica Galicji i Lodomerii – był ośrodkiem skupiającym całe rzesze indywidualności naukowych i literackich, a w pewnych okresach nawet majoryzował środowisko krakowskie.

Wypada mi też nadmienić, że nauki medyczne w zakresie bibliografii mogą wylegitymować się w swej długiej historii kilkoma

nazwiskami. Ludwik Gąsiorowski jest autorem dzieła „Zbiór wiadomości do historii sztuki lekarskiej w Polsce od czasów najdawniejszych po najnowsze” tom I-IX 1839-1856. Stanisław Koźmiński zaś jest autorem dzieła „Słownik lekarzów polskich” a Władysław Konopka opracował „Polską bibliografię medyczną”.

W swojej zarówno praktycznej, jak i naukowej blisko 60-letniej działalności miałem okazję korzystać z wielu bibliotek w kraju i za granicą, szczególnie w Stanach Zjednoczonych i Niemczech. Celem mego wystąpienia nie jest relacja szczegółowa, jedynie pragnę podnieść, że nad wszystkimi bibliotekami zagranicznymi góruje biblioteka w Harwardzie w USA. Co więcej wolno mi nadmienić, że zajmuje ona czołowe miejsce pod względem zarówno naukowym jak dydaktycznym.

Z całym uznaniem trzeba podnieść, że nasza biblioteka w moim odczuciu sprawy w pełni spełnia warunki biblioteki naukowej XXI wieku, co więcej ma wspaniale rozwinięty serwis usług dla niepełnosprawnych, czego nie spotkałem w licznych bibliotekach zarówno w kraju jak i za granicą, które odwiedziłem i z których usług korzystałem. Również uważam za swój elementarny obowiązek, podnieść, że przez szereg lat mam w pracownikach biblioteki swych sojuszników w związku z prowadzonymi zajęciami z zakresu propedeutyki i historii medycyny. Pracownicy biblioteki zajmują się szczególnie studentami I roku, udostępniając im nie tylko podręczne dzieła, ale w jakimś stopniu ubogacają moje zajęcia przez cierpliwe demonstrowanie im szczególnie dzieł z zakresu historii i filozofii medycyny. Również, podnieść należy wielką otwartość zarówno Pana Dyrektora jak i całego personelu, na propozycje i sugestie mówiącego te słowa. Pod tym względem z uznaniem trzeba podnieść, że zbliża się swą postawą i oddaniem do pracowników Biblioteki Harwardu w USA, o czym mogłem się namacalnie przekonać.

Podsumowując treść mojego krótkiego wystąpienia, obiektywnie należy podnieść, że Biblioteka i Centrum Informacji Naukowej Karkonoskiej Państwowej Szkoły Wyższej w Jeleniej Górze (dawne Kolegium Karkonoskie), standardem swych usług, spełnia nie tylko

warunki możliwie najwyższych standardów usługowych w tym zakresie w skali światowej, ale również czynnie włącza się w cykl zajęć dydaktycznych poza zwykłymi obowiązkami na co dzień. Jest to tym cenniejsze, że jak dotąd mamy tylko status wyższej szkoły zawodowej.

W ciągu wieloletniego korzystania z zasobów bibliotek w kraju i za granicą, korzystałem z wytycznych, które zawarli jeszcze starożytni autorzy w przysłowiach a mianowicie:

„Powtarzanie jest najlepsza nauką” („Repetito est mater studium”),
„Słowo usłyszane przepada – litera zapisana pozostaje” („Vox audita perit-littera scripta ment”).

To dla mnie od lat wydaje się oczywiste i godne naśladowania. Ale na zakończenie pragnę podzielić się wątpliwościami i prosić w ewentualnej dyskusji o wypowiedzeniu się w dzisiejszym nawale literatury i informacji, a mianowicie jak dziś interpretować starożytnych, którzy nakazywali ażeby „Studiować nie dużo a gruntownie” („Non multa sed multum”).

Na tym kończę i wypada podziękować mi za zaproszenie na tą interdyscyplinarną konferencję naukową i za poświęcone mi zainteresowanie i uwagę.

Kategoryzacja czytelników/użytkowników biblioteki – czytelnik o specjalnych potrzebach

BOŻENA RATAJCZAK-OLSZEWSKA



Richard de Burry, XIV-wieczny angielski autor dzieła *Philobiblon*, uważany za twórcę pojęcia bibliofilstwo, pisał o użytkujących księgi, a było to wówczas grono bardzo ograniczone i wyselekcjonowane (nie tylko ze względów formalnych podlegające restrykcyjnej kategoryzacji), jako o bezwstydnym uczniakach, młodych ludziach, raczej nienawidzących książek, bez świadomości, że księga to największy dar i najcenniejszy skarb [1]. Historia książek, a także historia bibliotek przez całe stulecia, praktycznie aż do XIX w. (nieśmiało zmiany wprowadzono powoli od XVI w.) nie była historią czytelnika.

Współczesna literatura na temat szeroko rozumianej publiczności bibliotecznej, omawia ją w różnych perspektywach i łączy z wieloma różnymi kontekstami działalności bibliotecznej, dokumentacyjnej czy informacyjnej, jak np. zbiory biblioteczne, szczególnie udostępnianie, usługi informacyjne, systemy komputerowe, pedagogika biblioteczna, badania bibliotekoznawcze, ale także społeczne aspekty procesów komunikacji, zachowania kulturowe, kontakty interpersonalne, marketing niekomercyjny, zarządzanie, rynek usług, planowanie i efektywność ekonomiczna, standardy i wskaźniki jakości, kultura organizacyjna.

Bez wątplenia współcześnie to czytelnik znajduje się w centrum wszystkich działań bibliotecznych nakierowanych na jego satysfakcję i jak najpełniejsze zaspokojenie zmieniających się potrzeb, antycypowanych także przez same biblioteki. Czy czytelnik, użytkownik, a nawet klient biblioteki to ta sama osoba? I tak i nie, zapewne część

użytkowników bibliotek może wcale nie podlegać formalnej kategoryzacji, zwłaszcza, że kategorie na co dzień najbardziej przydatne okazują się przy udostępnianiu zbiorów poza bibliotekę.

Przypomnijmy krótko ewolucję pojęcia czytelnik, od klasycznie rozumianego wielbiciela książek, czy książek, do użytkownika i klienta współczesnych bibliotek.

Jeszcze w 1939 roku w Encyklopedii Staropolskiej Aleksandra Brucknera znajdujemy tylko hasło czytelnictwo, w 1951 r. Józef Grycz pisze o potrzebie zbliżenia się bibliotekarza do czytelnika, najlepiej na bazie powstającej wówczas służby bibliograficzno-informacyjnej [2,3]. Podręczny Słownik Bibliotekarza z 1955 roku zawiera już pojęcie czytelnik, indywidualny i zbiorowy, jako osoba bądź instytucja korzystająca z biblioteki [4]. Słownik Języka Polskiego z 1988 określa czytelnika, jako tego kto czytuje książki, czasopisma, lub kto wypożycza z biblioteki książki do domu. Współczesne Słownikowi źródła bibliotekarskie i wiedzy o książce dodają do *czytelnika* także kontekst komunikacji społecznej i ogólnego uczestnictwa w kulturze: czytelnik jako odbiorca zawartości książki lub czasopisma, partner nadawcy, czytelnik jako adresat dzieła literackiego [5].

Czytelnik to ktoś, kto czyta i właśnie z umiejętnością czytania i pisania łączy czytelnika bezwzględnie Jacek Wojciechowski, użytkownika biblioteki już niekoniecznie. Pojawienie się pojęcia *użytkownik* wcale nie jest tak nieodległe w czasie jak mogłoby się wydawać. Już w 1955 r. znajdujemy użytkownika jako osobę korzystającą ze zbiorów i usług informacyjnych, w latach 70-tych jest użytkownik informacji, czyli odbiorca informacji, bibliotekarz pracuje nad zaspokojeniem potrzeb informacyjnych, ale i próbuje szkolić i kształcić umiejętności wyszukiwania i selektywnego wykorzystania informacji. Użytkownik zaczyna być zestawiany z usługami informacyjnymi według potrzeb, nie z obsługą, pojawia się użytkownik w systemie komputerowym i kształcenie umiejętności komunikowania się z systemem w trybie interakcji. Wojciechowski podkreśla, że pojęcie użytkownik biblioteki pojawiło się nie tyle z powodu oferty nowych typów dokumentów i usług biblioteki, co ze zmiany bibliotekarstwa z księgocentrycznego na wielokomunikacyjne. Wojciechowski wprowadza także klasyczne pojęcie

Bernarda Berelsona, wybitnego amerykańskiego metodologa badań medioznawczych, publiczność biblioteczna, czyli uniwersalna mieszanina różnych grup populacji. W skład publiczności wchodzi użytkownicy, a użytkownikiem może być ktokolwiek, adresat lub obiekt, przedmiot oddziaływania, a nawet manipulowania [5,6,7].

Bibliotekoznawcy przypisują użytkownikowi informacji większe kompetencje niż czytelnikowi. Przy pojęciu użytkownika pojawia się także zagadnienie obsługi użytkowników w jak największej liczbie oraz stałych działań na rzecz pozyskiwania czytelników-użytkowników, a także nie-czytelników, a więc i tych, którzy z różnych względów nie dali się skategoryzować w bibliotece [5]. Pozyskiwanie czytelników-użytkowników ma bardzo znaczący wpływ na ocenę biblioteki w środowisku lokalnym, spełniania odpowiednich standardów i wskaźników jakości. Stąd blisko już do klienta bibliotek.

Hanna Batorowska w artykule „Klienci bibliotek w erze dostępu do informacji” pisze m.in.: „niekwestionowanym wyznacznikiem pracy biblioteki staje się przyjęcie orientacji proklienckiej” [8]. Marek Kuczkowski z firmy Progress Toruń, uczestnik konferencji naukowej „Czytelnik czy klient”, postuluje całkowite zastąpienie czytelnika klientem, choć w bibliotece to hasło nie najlepiej się przyjmuje, mimo potrzeby kształtowania jej rynkowego wizerunku. Klient, utożsamiany z nabywcą rzeczy lub usług, stoi na pierwszym miejscu i ma wyższe wymagania wobec instytucji, do której przychodzi [9].

Ekonomiczny aspekt pracy biblioteki i marketingowy związany m.in. z faktem, iż biblioteka przestała być monopolistą w dziedzinie zaspokajania potrzeb informacyjnych narzuca spostrzeżenie, że klient, który ma wysokie kompetencje, także w zakresie użytkowania technologii informacyjnych, ma przede wszystkim autonomię w działaniu. Zmusza to biblioteki do zmiany sposobów zarządzania, a stosowanie technik takich jak przy budowaniu strategii obsługi klienta w organizacjach przynoszących dochód i poddanych mechanizmom rynkowym staje się koniecznością [10,11].

W podsumowaniu krótkiego przeglądu pojęć ciekawe spostrzeżenie z amerykańskich bibliotek. W 1997 r. przebadano 150 bibliotek w celu wybrania określenia najbardziej przystającego do osoby obsługiwanej

przez bibliotekarza: 67 określeń to *patron*, 16 *user* (użytkownik), 11 *customer* (klient, odbiorca), 6 *client* (klient, interesant), 0 *reader* (czytelnik). Terminologia jakiej używamy znacząco wpływa na wizerunek naszej biblioteki [12]. W polskim żargonie bibliotecznym nie mamy adekwatnego odniesienia dla słowa *patron* – to *patron*, bywalec, stały klient, przyjaciel. Na pewno więcej niż zwykły czytelnik i użytkownik, *patron* jest powszechnie używanym terminem dla określenia publiczności bibliotecznej w anglojęzycznej literaturze bibliotekarskiej i bibliotekoznawczej, obowiązkowo w odniesieniu do czytelników-patronów o specjalnych potrzebach. Być może określenie to korespondowałoby z tytułem wydanej ostatnio publikacji „Człowiek niepełnosprawny w bibliotece” [13], z naciskiem na słowo człowiek.

Kategoryzacja użytkowników bibliotek, rozumiana zazwyczaj jako podział na pewne klasy czytelników uprawnionych do korzystania w różny sposób z różnych usług konkretnej biblioteki, związana jest w zasadzie z bibliotekarstwem praktycznym, jest specyficzna dla poszczególnych typów bibliotek, wydaje się konieczna, aby jak najlepiej rozpoznać i zaspokoić oczekiwania i potrzeby „swoich” użytkowników, pozwala wypracować i określić pewien schemat lub standard usług dla określonych, według różnych kryteriów, grup. Współcześnie powinna zależeć także od roli, jaką biblioteka pełni w środowisku i otoczeniu lokalnym i zadań, jakie wykonuje albo mogłaby wykonać na rzecz tego środowiska. Kategoryzacja ułatwia badania np. czytelnictwa, porządkuje statystyki biblioteczne, czyni sprawnym proces udostępniania zbiorów i informacji, obrazuje pewien styl pracy biblioteki i otwartość na czytelnika, ale, choć wydaje się oczywista i konieczna, może też stwarzać bariery w dostępie do konkretnej instytucji, sprzyjać budowaniu stereotypów i dyskryminacji „nie-naszych użytkowników” w zagwarantowanym przecież ustawowo powszechnym dostępie do usług bibliotecznych. Kategoryzacja może nie dopuszczać wyjątków, często w tradycyjnym środowisku biblioteki, ograniczona dodatkowo nie zmienianym przez lata regulaminem udostępniania i zasadami korzystania z poszczególnych agend biblioteki. Ciekawe jest więc jak powszechne kategoryzowanie użytkowników klasyfikuje czytelnika o specjalnych potrzebach.

Fachowa literatura bibliotekarska w zasadzie nie interesuje się ogólną kategoryzacją użytkowników bibliotek. Użytkownik o specjalnych potrzebach, ze szczególnym uwzględnieniem grup niepełnosprawnych czytelników, opisywany jest raczej w kontekście metod pracy z takim użytkownikiem oraz oferty współczesnych rozwiązań technologicznych w umożliwianiu dotarcia do różnych źródeł informacji osób z dysfunkcjami. Jest to zresztą oczywiste, trudno wyobrazić sobie wybitnie segregacyjny podział na czytelników sprawnych i niesprawnych, czy uczniów przeciętnie zdolnych i wybitnie zdolnych, młodych i seniorów, choć kryterium podziału czytelników według wieku jest powszechnie przyjęte w bibliotekach publicznych i znajduje swoje odzwierciedlenie także w stosownym formularzu sprawozdania GUS.

Najbardziej popularnym podziałem czytelników jest oczywisty podział według uprawnień do korzystania ze zbiorów i usług biblioteki, z reguły wynikający z różnych potrzeb czytelniczych i informacyjnych, uwzględniający jednak możliwości nie tylko zadowalającej obsługi czytelników, ale i możliwości konkretnej biblioteki oraz akcentujący ochronę zbiorów bibliotecznych. Chociaż w ostatnich latach regulaminy udostępnień zbiorów i usług znacznie poszerzyły grupy odbiorców – biblioteki konkurują o klientów – przy takim sposobie kategoryzacji zawsze poważną grupę stanowią nieuprawnieni do korzystania w ogóle lub inni uprawnieni do korzystania w ograniczonym zakresie. Podział ten wspomagają stosowne ustawy i rozporządzenia dla poszczególnych typów bibliotek: naukowych, wyższych uczelni, publicznych, szkolnych i pedagogicznych, fachowych i zakładowych oraz ekonomia, czyli zazwyczaj brak takiej ilości zbiorów, aby użyczać je w dowolnej ilości i formie różnym zainteresowanym, niedostateczna liczba personelu bibliotecznego do obsługi szerokiej publiczności, wreszcie ciągle jeszcze w wielu bibliotekach trudności lokalowe i poważne braki technologiczne (wystarczy odwiedzić niektóre biblioteki publiczne czy pedagogiczne w miastach powiatowych, aby się o tym przekonać).

Ustawa o bibliotekach określa ogólne zasady funkcjonowania bibliotek, ale zawiera ważny punkt o powszechnym dostępie do bibliotek, a także w rozdziale 9, artykuł 25 i 26 zapisy o obsłudze specjalnych grup użytkowników [14].

Charakterystyka specjalnych grup użytkowników, przyjmując, że praktycznie w każdej bibliotece możemy, a właściwie powinniśmy takich użytkowników spotkać, wcale nie jest łatwa, nie ogranicza się bowiem tylko do czytelników z niepełnosprawnością, widocznymi dysfunkcjami, czy „modnych” ostatnio seniorów, nowa rzeczywistość wirtualnej informacji i nowoczesnych narzędzi technologicznych kreuje także nowych specjalnych użytkowników i klientów bibliotek.

Najczęściej opisywaną kategorią użytkowników o specjalnych potrzebach są czytelnicy z niepełnosprawnościami – osoby zarówno niepełnosprawne prawnie, jak i biologicznie. Według danych demograficznych w Polsce jest 5,5 miliona osób niepełnosprawnych co stanowi około 15% populacji, w ciągu ostatnich 14 lat liczba tych osób wzrosła o 46%. [15]. Standardy IFLA bardzo akcentują dostępność bibliotek dla wszystkich potrzebujących, zaopatrzenie w odpowiedni sprzęt, dostarczanie materiałów do domów, wykorzystanie nowoczesnych technologii w świadczeniu usług na rzecz tej kategorii użytkowników, jednak mimo zasadniczych zmian w ostatnich latach, także w bibliotekach w Polsce, szczególnie jeśli chodzi o dostęp architektoniczny do budynków, niepełnosprawni stanowią ciągle nieliczną grupę klientów bibliotek, w niektórych są to wręcz pojedyncze osoby, jeśli mamy na myśli przeciętną bibliotekę, a nie na przykład Bibliotekę Centralną Polskiego Związku Niewidomych.

Przedstawiając podział osób z niepełnosprawnościami pamiętajmy o obowiązującej współcześnie etykietce terminologicznej „Zawsze pamiętaj, że osoba jest przed swoją ułomnością” [16]. Raczej osoba z niepełnosprawnością niż niepełnosprawny czytelnik (podobnie postępujemy w przypadku tzw. trudnych czytelników). Spotykamy czytelników/użytkowników, klientów z następującymi rodzajami niepełnosprawności: czytelnik z niepełnosprawnością wzrokową – np. osoba, która jest niewidoma, słabowidząca, z inną dysfunkcją wzroku; czytelnik z niepełnosprawnością ruchową – np. osoba, która używa wózka inwalidzkiego, osoba, która używa kul, osoba z artretyzmem; czytelnik z uszkodzonym słuchem – np. osoba niedosłysząca, osoba głucha mówiąca, osoba głuchoniema; czytelnik z epilepsją; czytelnik z zaburzeniami mowy; czytelnik niepełnosprawny intelektualnie;

czytelnik z zaburzeniami psychicznymi – np. osoba z zaburzeniami nastroju, osoba z zaburzeniami depresyjnymi [17].

O możliwościach funkcjonowania osoby z niepełnosprawnością w środowisku decyduje, poza rodzajem i stopniem niepełnosprawności, bardzo wiele czynników medycznych, psychologicznych, społecznych, ekonomicznych i innych. Budowanie relacji z czytelnikami i użytkownikami z niepełnosprawnościami wymaga nie tylko wspomagających narzędzi i udogodnień, czasem wcale nie kosztownych, ale wiedzy, kompetencji komunikacyjnych, wrażliwości i umiejętności spojrzenia na problemy oczami takiego czytelnika. Okazuje się, że osoba, która straciła wzrok w późnym wieku nie jest w stanie w pełni opanować umiejętności czytania książek brajlowskich z powodu braku wymaganej wrażliwości w opuszkach palców, perspektywa użytkownika musi być więc najistotniejsza [18].

O ile czytelnik z widoczną niepełnosprawnością może stanowić wyzwanie dla biblioteki i bibliotekarza, jest jednak zauważalny bez konieczności głębszej diagnozy. Większe trudności w zaspokojeniu potrzeb czytelnicznych i informacyjnych napotykają czytelnicy z zaburzeniami psychicznymi oraz niewidocznymi dysfunkcjami. W najlepszej sytuacji znajdują się klienci bibliotek szkolnych i szkolni bibliotekarze, ponieważ szkoły podstawowe i gimnazja, od przyszłego roku także licea, mają obowiązek diagnozować uczniów i opracować w zespole indywidualny program dostosowawczy dla każdego ucznia z dysfunkcjami. Taki uczeń-czytelnik nie jest anonimowy dla bibliotekarza, co pozwala mu dopasować adekwatne do potrzeb formy i metody pracy z użytkownikiem, znacząco zwiększające jego kompetencje w korzystaniu z różnych zbiorów i usług biblioteki. Praca indywidualna z czytelnikiem dotyczy również ucznia zdolnego [19].

Osoby z ukrytymi dysfunkcjami zaczynają być zauważalne w wielu dziedzinach życia społecznego w Polsce, choć na pewno daleko jeszcze do wypracowanych standardów krajów Europy Zachodniej i Ameryki [20]. W naszych bibliotekach trudno znaleźć np. skanery czytające, ułatwiające przyswajanie druku dyslektykom czy materiały dydaktyczne w formie audiowizualnej [21]. Sytuacja tej kategorii czytelników/użytkowników zdaje się pomału poprawiać ostatnio, polskie uczelnie

i akademie ogłaszają programy wsparcia dla studentów właśnie z dysleksją [22]. Głośno dyskutuje się o studentach z problemami psychicznymi oferując usługi wspierające proces kształcenia dla takich studentów czy osób z przewlekłymi chorobami. Kwestią czasu będzie pojawienie się literatury z modelami pracy bibliotekarzy ze swoimi czytelnikami z tymi dysfunkcjami, tak jak mamy bardzo bogatą literaturę przedmiotu dotycząc wieloletnich doświadczeń bibliotekarzy w pracy z chorym czytelnikiem-użytkownikiem, stosowania metod terapeutycznych i biblioterapii [23].

Temat klientów z niepełnosprawnościami jest jeszcze z innego względu ciekawy do dyskusji, sami czytelnicy/użytkownicy z dysfunkcjami postulują wypracowanie takiego modelu normalności w bibliotece, który zakłada różne wersje czy warianty normalności, bez stygmatyzowania osób z dysfunkcjami [24].

Kolejną kategorią czytelników lub nie-czytelników są osoby z grup społecznie wykluczonych. Definiując wykluczenie społeczne jako brak lub ograniczone możliwości uczestnictwa, wpływania, korzystania osób i grup z podstawowych praw, instytucji publicznych, usług, rynków, które powinny być dostępne dla każdego – występują w tej kategorii zarówno osoby bezrobotne lub znajdujące się w trudnej sytuacji na rynku pracy, bezdomne, ubogie, analfabeci, sieroty, osoby uzależnione, osoby z dysfunkcjami, mniejszości narodowe i etniczne, subkultury, sekty, jak i pensjonariusze domów opieki społecznej, zakładów karnych, zakładów poprawczych i schronisk dla nieletnich. Tu często biblioteka musi przyjść do czytelnika, a jej rola w takich środowiskach jest nie do przecenienia, zwłaszcza, że społeczne i kulturowe wyzwania w dobie globalizacji zmieniają się bardzo szybko [25,26,27].

W literaturze bibliotekarskiej spotykamy się również z tzw. trudnym czytelnikiem/użytkownikiem. To często kategoria subiektywnie selekcyjowana przez bibliotekarzy, ale w polskim piśmiennictwie są już badania nad rozwiązywaniem sytuacji konfliktowych w kontakcie z takim klientem biblioteki [28]. Analiza problemu trudny czytelnik-użytkownik (problem patron, problem user) pojawiła się w czasopiśmie branżowych w latach 90-tych, sam „problemowy” czytelnik/użytkownik nie jest jednak do dziś jednoznacznie zdefiniowany.

Trudny czytelnik potocznie to typowy głośny, niegrzeczny, arogancki, konfliktowy człowiek, ale dziś może nim być także hi-tech użytkownik, atakujący klient używający jako gadżetów nowych technologii, albo ten, który tych technologii panicznie się boi. Bezspornie trudny czytelnik wiąże się z problemowym zachowaniem w bibliotece, a określenie problemowego zachowania samo w sobie też jest problemem. Może to być osoba lub grupa osób, do trudnych czytelników zalicza się osoby z dysfunkcjami psychicznymi, bezdomnych, kryminalistów, wandalii, agresywnych użytkowników, dzieci pozostawione bez opieki rodziców, innych o niepożądanych, często w obiegowym myśleniu, cechach. Podobnie, jak w przypadku osób z niepełnościami, odchodzi się od kategoryzowania konkretnej osoby do charakterystyki trudnego zachowania. Trudny czytelnik to taki, który łamie prawo innych do swobodnego korzystania z biblioteki poprzez swoje naganne, manifestacyjne zachowanie, destruktywne, kryminalne, agresywne, poniżające i obrażające innych, nieetyczne i nieestetyczne, niewłaściwe w stosunku do powszechnie przyjętych norm. To ważna zmiana w charakterystyce trudnych czytelników, koncentrowanie się na zachowaniu, nie na osobie, pozwala bibliotekarzowi wypracować modele rozwiązywania konkretnego problemu w takich samych lub podobnych sytuacjach, określenie tylko osoby jako problemu, np. agresywny czytelnik czy bezdomny, który może, ale nie musi przecież być trudnym, nie pokazuje efektywnego pola do pozytywnej zmiany [29,30]. Co więcej taka kategoryzacja to rodzaj etykietowania, zachowanie może się zmienić, etykieta często pozostaje.

Pamiętajmy ponadto, że patologie biblioteczne historycznie związane są nie tylko z czytelnikami, ale i z samymi bibliotekarzami [31].

I wreszcie nowe, nienazwane kategorie użytkowników, w pierwszej kolejności nie-użytkownicy (niezarejestrowani w bibliotece), a może użytkownicy inaczej, np. poprzez korzystanie z licznie oferowanych wirtualnych usług informacyjnych. W bibliotece uczelnianej Uniwersytetu West w Arizonie w Stanach Zjednoczonych 36% zapytań informacyjnych – za pomocą różnych kanałów komunikacyjnych – pochodziło od nie-afiliowanych w tej uczelni użytkowników i około 70% wymagało poświęcenia blisko 5 minut na podanie zadowalającej odpowiedzi [32].

Nowa kategoria użytkowników np. bibliotek cyfrowych i generalnie cyfrowej rzeczywistości, czytelnicy zdalni, w przeciwieństwie do lokalnych, użytkownicy o bardzo różnych kompetencjach: początkujący użytkownicy komputerów i elektronicznych zasobów informacji, doświadczeni użytkownicy cyberprzestrzeni, użytkownicy o małych lub mniejszych kompetencjach w docieraniu do konkretnych zasobów informacyjnych, mający dostęp do informacji praktycznie na całym świecie bez monitorowania przez bibliotekarza [33].

Nieobecny czytelnik-użytkownik to olbrzymie wyzwanie dla bibliotekarzy, przecież fizyczne wykorzystanie zbiorów, ilość zarejestrowanych czytelników oraz tzw. odwiedzin w bibliotece to od lat jedne z najistotniejszych wskaźników użyteczności biblioteki. Budowanie statystyk w oparciu o potrzeby nieobecnych użytkowników jest ciągle bardzo trudne, choć można znaleźć nieliczne przykłady prób statystycznego ujęcia tego tematu [34].

Na zakończenie jeszcze jedna kategoria – trudna do nazwania, może lokalna społeczność biblioteczna, poddająca się inspirującym działaniom bibliotek w nietypowym, alternatywnym miejscu lub przestrzeni, np. biblioteka na statku, na lotnisku, metro – biblioteka, gdzie dostarczanie elektronicznych informacji odbywa się poprzez media [35].

Należy uświadomić sobie, że obok tak licznych, a prawdopodobnie nie wszystkich nazwanych, kategorii czytelników-użytkowników-klientów o specjalnych potrzebach zawsze stoi bibliotekarz i jego zdolność lub niezdolność do efektywnego zaspokojenia jego/ich potrzeb. Jest oczywiste, że dobrze zawodowo przygotowana, kompetentna, ale również wrażliwa i empatyczna załoga biblioteki, umiejąca spojrzeć z perspektywy realnych trudności, możliwości i mniej lub bardziej otwarcie wyartykułowanych potrzeb specjalnego czytelnika, zna i zadaje sobie właściwe pytania, aby wzajemne kontakty na różnych płaszczyznach były jak najbardziej satysfakcjonujące dla obu stron realnej i wirtualnej bibliotecznej ludy. Przyjmując różne odmiany normalności i specyficznych potrzeb jako naturalne otoczenie pracy bibliotekarza może wypracować takie metody kontaktu z użytkownikiem, które utworzą bibliotekę realnie dla wszystkich.

Bibliografia

1. Book Arts Web. The Love of Books. The Philobiblon of Richard de Bury [cyt. 30.05.2012]. Dostępny na URL: <http://www.philobiblon.com/philobiblon.shtml>.
2. Bruckner A. *Encyklopedia Staropolska*. Warszawa: Nakładem Księgarni Trzaski, Everta i Michalskiego; 1939.
3. Grycz J. *Bibliotekarstwo praktyczne w zarysie*. Wyd. 2. Wrocław: Zakład Narodowy im. Ossolińskich; 1951.
4. Więckowska H., Pliszczyńska H. *Podręczny słownik bibliotekarza*. Warszawa: PWN; 1955.
5. Ganińska H., Lepkowska E. Użytkownik/klient i usługi biblioteczno-informacyjne w środowisku uczelni technicznej. EBIB 2003. Materiały Konferencyjne nr 7 [cyt. 21.05.2012]. Dostępny na URL: <http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/torun/index.php>.
6. Wojciechowski J. *Podstawy pracy z czytelnikiem*. Warszawa: SBP; 1991.
7. Wojciechowski J. *Praca z użytkownikiem w bibliotece*. Warszawa: SBP; 2000.
8. Batorowska H. Klienci bibliotek w erze dostępu do informacji [cyt. 18.05.2012]. Dostępny URL: <http://www.up.krakow.pl/ktime/ref2006/Batorowska.pdf>.
9. Kuczowski M. Klient w bibliotece- trudne wyzwanie? EBIB 2003. Materiały Konferencyjne nr 7 [cyt. 21.05.2012]. Dostępny na URL: <http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/torun/kuczowski.php>.
10. Sójka J. *Promocja w strategii marketingowej biblioteki*. Poznań: Wydaw. Akademii Ekonomicznej w Poznaniu; 1994.
11. Zybert B. *Kultura organizacyjna w bibliotekach*. Warszawa: SBP; 2004.
12. Derfert-Wolf L. „Klient nasz pan”- implikacje dla biblioteki dziś i jutro. EBIB 2003. Materiały Konferencyjne nr 7 [cyt. 21.05.2012]. Dostępny na URL: <http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/torun/derfert.php>.
13. Fedorowicz M. *Człowiek niepełnosprawny w bibliotece publicznej*. Toruń: Wydaw. Uniwersytetu im. Mikołaja Kopernika; 2010.
14. Ustawa o bibliotekach z dnia 27 czerwca 1997 roku [cyt.25.05.2012]. Dostępny na URL: <http://prawo.lego.pl/prawo/ustawa-z-dnia-27-czerwca-1997-r-o-bibliotekach/>.
15. Michalska K. Niepełnosprawni w Polsce. Niebieska Linia 2003; 4 [cyt.18.04.2012]. Dostępny na URL: <http://pismo.niebieskalinia.pl/index.php?id=153>.
16. Disability Etiquette [cyt.27.05.2012]. Dostępny na URL: <http://sparks.winnefoxorg/2011/05/27/serving-patrons-with-special-needs>.
17. Kasprzak R. (red.). *Obsługa niepełnosprawnego klienta. Poradnik pracownika punktu obsługi klienta*. Gołdtkowo: Zespół Szkół Centrum Kształcenia Rolniczego im. J. Dziubińskiej; 2010.

18. Burrington G. A. A User's Perspective. *Library Trends* 2007; 55, 4: 760-766.
19. Borysik E. Jak pracować ze zdolną młodzieżą w bibliotece. *Poradnik Bibliotekarza* 2001; 5: 14.
20. Smith H. P., Feldman B. Annotated Bibliography about Library Patrons with Special Needs [cyt. 31.05.2012]. Dostępny na URL: heatherpiercesmithcapstone.pbworks.com/.../Foundations+Special+needs+annotated+bib.doc
21. Bykowska H. Z dysleksją trzeba nauczyć się żyć, a wcale nie jest to łatwe. *Forum Akademickie* 2000 [cyt. 11.05.2012]. Dostępny na URL: http://www.forumakad.pl/archiwum/2000/06/artykuly/13-zycie_akad.htm.
22. Strona główna Europejskiego Konsorcjum Dare [cyt.29.05.2012]. Dostępny na URL: <http://dareproject.eu/>.
23. Biblioteka Pedagogiczna w Piotrkowie Trybunalskim. Chory i niepełnosprawny użytkownik w bibliotece. Zestawienie bibliograficzne w wyborze [cyt. 22.05.2012]. Dostępny na URL: <http://www.pedagogiczna.edu.pl/zest450.htm>.
24. Desjardins M. Invisible Disabilities. *Feliciter* 2010; 56, 3: 106-108.
25. Biliński L. Obsługa biblioteczna specjalnych grup użytkowników. *Bibliotekarz* 2006; 6: 12-14.
26. Poradnik dotyczący realizacji wsparcia dla osób wykluczonych społecznie oraz zagrożonych wykluczeniem społecznym. W ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki. Warszawa; 2009 [cyt. 28.05.2012]. Dostępny na URL: www.efs.gov.pl/.../Poradnik_dot_realizacji_wsparcia_dla_os_wykluc
27. Aresztanci z Katowic dyskutować będą o literaturze. *Dziennik Zachodni* 27.03.2012 [cyt. 10.05.2012]. Dostępny na URL: <http://www.dziennik-zachodni.pl/artukul/540579,aresztanci-z-katowic-beda-dyskutowac-o-ksiazkach-i,id,t.html?cookie=1>
28. Kleiber A. Trudny czytelnik w Bibliotece Raczyńskich. *Bibliotheca Nostra* 2010; 1, 20: 60-70 [cyt.29.05.2012]. Dostępny na URL: <http://www.sbc.org.pl/dlibra/doccontent?id=20190>
29. Ferrel S. Who Says There's a Problem. A New Way to Approach the Issue „Problem Patrons”. *References and Users Services Quarterly*; 50, 2: 141-151.
30. Lilienthal S.M. The Problem Is Not the Homeless. *Library Journal* 2011; 136,11: 30-34.
31. Gębołyś Z. Patologie biblioteczne w XIX wieku – studium przypadków niemieckich: W: Heska-Kwaśniewicz K., Pietruch-Reizes D. (red.). *W kręgu książki, biblioteki i informacji naukowej. Księga Jubileuszowa dedykowana Profesorowi Zbigniewowi Żmigrodzkiemu*. Katowice: Wydaw. Uniwersytetu Śląskiego; 2004: 182-190.
32. Spencer J. S. Assessing Time Spent on Reference Questions at Urban University Library. *The Journal of Academic Librarianship* 2003; 29: 290-291.

33. Pepol A. Leczenie fobii bibliotecznej. Forum Akademickie 1999; 12 [cyt. 29.05.2012]. Dostępny na URL: http://forumakad.pl/archiwum/99/12/artykuly/14-zycie_akad.htm.
34. Martel C. The Absynt User. Physical Use of Academic Library Collections and Services Continues to Decline 1995-2006. *The Journal of Academic Librarianship* 2008; 34, 5: 400-407.
35. Sofronijevic A., Adonovski J. Bringing the Library to Patrons. Libraries at Alternative Spaces. *Journal of Informatics & Librarianship* 2011; 12, 1: 65-72.

Komunikacja interpersonalna jako istotny komponent efektywnej współpracy ze studentami niepełnosprawnymi, czyli savoir-vivre pracowników uczelni wyższych wobec osób niepełnosprawnych

MIRELLA MICHALEWSKA-PAJĄK



Poruszając niniejsze zagadnienie, moją intencją było ukazanie, w jakim stopniu komunikacja interpersonalna może wpłynąć na efektywną współpracę pomiędzy wskazanymi, dwoma grupami społecznymi środowiska akademickiego – ściśle ze sobą powiązаныmi, a mianowicie **pracownikami uczelni a studentami**.

Meritum moich rozważań skupia się na studentach niepełnosprawnych, którzy bynajmniej nie wymagają szczególnego traktowania, opartego na umownej zasadzie, iż są „równi i równiejsi” – przeciwnie. Podobnie jak studenci pełnosprawni i ta grupa środowiska akademickiego pragnie korzystać z praw przysługujących każdemu studentowi bez wyjątku.

A prawo to określa: wolność wyboru szkoły wyższej, kierunku studiów, zdawanie (w tym też niezaliczanie) egzaminów, na prawie do samodzielnego określania tematu pracy dyplomowej, jej obrony, aż do uzyskania wyższego wykształcenia i na zdobyciu profesjonalnej wiedzy zawodowej skończywszy. Aby jednak ten proces mógł się dokonać, poza dobrą wolą pracowników uczelni, a w tym jednostek administracyjnych, personelu naukowego, jak i nakładów finansowych instytucji kształcących, niezbędna jest konkretna wiedza, która pozwoli traktować studentów niepełnosprawnych w sposób właściwy. A poprzez to rozumiem m.in.: zapewnienie im niezbędnych dostosowań w postaci urządzeń technicznych, udogodnień urbanistyczno-architektonicznych, czy stosowania specjalistycznych form i metod nauczania. (Dodam, że KPSW w Jeleniej Górze dąży nieustająco do tworzenia takich standardów kształcenia właśnie).

Kolejnym komponentem twórczej i efektywnej współpracy na poziomie wykładowca/student, pracownik administracji czy działu technicznego/student jest – w moim przekonaniu – prawidłowa komunikacja, ukierunkowana na osobę, a nie rodzaj niepełnosprawności.

Chęć porozumienia się, otwartość na dialog może w znacznym stopniu wpływać na usuwanie problemów związanych z chorobą lub trwałym kalectwem, które jednak w pierwszym kontakcie determinuje nasze postrzeganie osoby, z którą rozmawiamy.

Co to oznacza?

To dzięki rozmowie często unikamy samotności. Rozmowa jest jedną z najskuteczniejszych terapii, ponieważ jednostka pragnie swój świat przekazać drugiej osobie czy grupie osób. Rozmowa jest procesem wymiany myśli i uczuć między partnerami społecznej interakcji. Jest sposobem wzajemnego ubogacania się, a jednocześnie daje poczucie zjednoczenia ze względu na wspólnie podzielane wartości. Zdolność do rozmowy i łatwość komunikowania się są więc podstawowymi kompetencjami życiowymi człowieka, a ich brak lub niski poziom można nazwać „niepełnosprawnością” prof. dr hab. Roman Ossowski¹.

To poszerzone rozumienie „komunikacji” w sytuacji współpracy ze studentem niepełnosprawnym ma na celu zagwarantowanie niezbędnego wsparcia tym osobom, dla których ich niesprawność – niezależnie od stopnia i charakteru – może stanowić rzeczywistą przeszkodę w pełnym udziale w życiu uczelni. Bowiem prawidłowa komunikacja, tj. skuteczna, która obejmuje zrozumiałą i satysfakcjonującą wymianę informacji, a w tym nabywanie wiedzy, umiejętności radzenia sobie z trudnościami, czy poznanie drugiego człowieka – może stać się czynnikiem sprawczym, mającym wpływ na pozytywną postawę i wzajemne relacje pomiędzy jednostką niepełnosprawną a społecznością uczelnianą.

Jako nadrzędne, przyjąłam tutaj założenie, że niemal każda uczelnia wyższa w kraju, stara się o stworzenie takiego modelu społeczności akademickiej, którą w pełni będzie można nazwać zintegrowaną. Aby to

¹ Błeszczyński J., *Alternatywne i Wspomagające metody komunikacji*, Oficyna Wydawnicza „IMPULS” 2006, Kraków, s.15.

osiągnąć, niezbędny jest dobór alternatywnych rozwiązań i dostosowań do indywidualnych potrzeb psychofizycznych studentów niepełnosprawnych. A bezsprzecznie, prawidłowa komunikacja o charakterze osobistym i podmiotowym, może być jedną z form budowania tego pożądanego modelu.

Jak zatem komunikacja interpersonalna pracowników uczelni wobec studentów, osób niepełnosprawnych w ogóle, może wpłynąć na tworzenie i promowanie wspierającego oraz dostępnego środowiska?

Wśród osób studiujących w akademiach i na uniwersytetach w Polsce, znajdują się obecnie niepełnosprawni, obciążeni różnym rodzajem niepełnosprawności, tj. fizycznym, sensorycznym, również chorobami przewlekłymi, psychicznymi oraz złożonym stopniem niepełnosprawności (np. fizycznym i sensorycznym równocześnie). Czasem to właśnie rodzaj choroby będzie determinował sposób porozumiewania się studenta niepełnosprawnego. Inaczej bowiem komunikuje się osoba niedosłyszająca, głucha lub z porażeniem mózgowym, czy jąkająca się, choć z założenia, wszyscy będą używać ojczyzestego języka polskiego.

Podczas prowadzenia dialogu, niepełnosprawność powinna być cechą neutralną dla rozmówców.

Ale czy jest tak zawsze?

W relacjach tych należy uświadomić sobie, że im głębszy stopień niepełnosprawności, tym większe stają się utrudnienia we wzajemnym porozumiewaniu się, odczytywaniu intencji, rozumieniu potrzeb. Jeżeli dodatkowo uwzględnimy występujące w dialogu niewerbalne komunikaty oraz kanały porozumiewania się, jak: oddech, napięcie mięśni, koloryt skóry, postawa ciała, układ ciała, odgłosy nieartykułowane, których – zwracam na to ponownie uwagę – może być znacznie więcej u osoby niepełnosprawnej, prawidłowe rozpoznanie znaczenia tych sygnałów będzie stanowić o skuteczności komunikacji interpersonalnej.

Oto przykład pierwszy:

Rozmówca „A” to osoba niepełnosprawna, niewidoma.

Rozmówca „B” to osoba pełnosprawna.

Osoba „B” wyciąga rękę na powitanie, ale osoba „A” nie odwzajemnia tego gestu.

Z jakim rodzajem sytuacji mamy tu do czynienia?

Czy pretensje (mam tu na myśli negatywne odczucia, np. zakłopotanie, poczucie odrzucenia, zignorowania etc.) osoby widzącej do niewidomej będą uzasadnione (choć niewypowiedziane bezpośrednio)?

Tymczasem osoba niewidoma, nie będzie miała świadomości, że mogła urazić rozmówcę swoim zachowaniem, sprowadzającym się przecież do mowy ciała, bo uścisk dłoni, to również forma komunikatu. W tym wypadku komunikatu powitalnego, nie wspominając o jego charakterze, tj. rodzaju uścisku, sile, sposobie chwytania dłoni (jedną ręką, oburącz itd.).

Przykład drugi:

Rozmówca „A” to osoba niepełnosprawna fizycznie, która została poproszona przez osobę „B” – pełnosprawną, o złożenie podpisu na dokumentach. Tymczasem osoba „A” z racji niepełnosprawności fizycznej nie jest w stanie użyć dłoni (rąk), aby się podpisać.

Osoba pełnosprawna w wyżej opisanej sytuacji prawdopodobnie będzie się zastanawiać czy w ogóle wypada prosić o złożenie podpisu? A może istnieje inna, zastępcza forma złożenia sygnatury albo np. dokument potwierdzający i równoznaczny z własnoręcznie złożonym podpisem?

Przykład trzeci:

Rozmówca „A” cierpi na MPD, typ spastyczny, czterokończynowy. Porusza się na wózku inwalidzkim pchanym przez asystenta.

Rozmówca „B”, osoba pełnosprawna, zwraca się bezpośrednio do asystenta pytając go o to, jaką sprawę chciałby załatwić. Pomija osobę siedzącą na wózku, ponieważ jej stan fizyczny jednoznacznie wskazuje na znaczną niepełnosprawność. Jednakże to osoba „A” właśnie, pragnęła złożyć podanie o przyjęcia na studia...

Jakiego rodzaju porozumienia tu zabrakło? Jakie komunikaty zostały pominięte, jak również zasady współistnienia i poprawnego zachowania się wobec drugiej osoby? Czy przykładowa reakcja osoby pełnosprawnej (pracownika uczelni), to przejaw ignorancji wobec niepełnosprawnego na wózku, czy po prostu brak świadomości

rozumienia potrzeb osób niepełnosprawnych oraz istoty danego rodzaju niesprawności?

Przykład czwarty:

Rozmówca „A” to osoba niedosłyszająca.

Rozmówca „B” to osoba słyszająca prawidłowo.

Osoba „B” wiedząc, że rozmawia ze studentem z ubytkami słuchu, stara się dokładnie wyjaśnić, jak należy wypełnić druk dotyczący stypendium naukowego. W tym celu pochyła głowę nad tekstem i czyta uważnie, odwraca się, aby sięgnąć po inny dokument, który ma ułatwić wypełnienie jednej z rubryk, do tego mówi głośno i wyraźnie.

Czy mimo takiego wysiłku osoba „B” zostanie zrozumiana przez rozmówcę „A” z deficytem słuchu?

Intencja, aby skutecznie się porozumieć została wprawdzie zachowana, ale sposób przekazu nie był prawidłowy, a więc nie doszło do interakcji w komunikacji.

Tego typu relacje można analizować jeszcze długo, podając to coraz i nowe przykłady wynikające ze zwykłego nieporozumienia.

Jasnym staje się, że do spotkania dwóch osób niezbędna jest gotowość z obydwu stron do otwartości na przekaz zawarty w prawidłowo sformułowanym pytaniu i logicznie wypowiedzianej odpowiedzi. Ważnym elementem jest również cierpliwość, wrażliwość, a czasem nawet wnikliwa i pogłębiona obserwacja naszego rozmówcy. Istotna jest też wiedza na temat danego rodzaju niepełnosprawności, która pociąga za sobą konsekwencje w codziennym funkcjonowaniu oraz tworzeniu relacji na poziomie nadawcy i odbiorcy komunikatów.

Bez znajomości natury danej choroby, deficytu rozwojowego czy upośledzenia fizycznego, nasza komunikacja z osobą niepełnosprawną może nie być wystarczająco skuteczna, a to z kolei może pociągać za sobą inne konsekwencje, takie jak, wręcz nieprawidłowe zachowanie wobec osoby/studenta niepełnosprawnego.

A przecież tego właśnie chcemy uniknąć za wszelką cenę!

Innymi słowy, znajomość obyczajów, form towarzyskich, reguł grzecznościowych i prawidłowego zachowania się w szczególnych,

trudnych sytuacjach, sprowadza nasze rozważanie do *savoir-vivre*, czyli w prostym przekładzie z języka francuskiego do „znajomości życia”².

Warto nadmienić, że *savoir-vivre* jest uwarunkowany kulturowo, a więc znacząco różni się od siebie w zależności od regionu świata, ale i środowiska społecznego.

I tak na przykład, istnieje przecież specyficzna Kultura osób Głuchych, które, choć komunikują się ze sobą przy pomocy Polskiego Języka Migowego, nie zostaną przez nas zrozumiane bez jego znajomości. Osoby Głuche natomiast w większości nie będą rozumiały polskiego języka mówionego, z tej oto przyczyny, że nie słyszą, a głównym kanałem komunikacyjnym jest w ich przypadku wzrok. Dla tej grupy niepełnosprawnych, językiem naturalnym jest migowy.

Pragnę podkreślić, że szczegółowa znajomość specyfiki funkcjonowania poszczególnych grup osób niepełnosprawnych nie jest rzeczą łatwą. Ponadto nie istnieje obowiązek posiadania przez każdego pracownika zatrudnionego na terenie uczelni rzetelnej wiedzy, na temat wszystkich rodzajów niepełnosprawności, bowiem ta jest domeną pedagoga specjalnego, a w przypadku uczelni wyższej – Pełnomocnika czy Rzecznika ds. studentów niepełnosprawnych, co najczęściej sprowadza się właśnie do bycia profesjonalistą z tej dziedziny nauki.

Oczywiście wątpliwości mogą się pojawić zawsze, bez względu na to, czy np. ze studentem z MPD będzie się komunikować pracownik dziekanatu, działu obsługi technicznej, czy wykładowca. Jest to naturalne, szczególnie dlatego, że tam, gdzie podejmowana jest sprawa dotycząca tak osobistej i wrażliwej sfery jak niepełnosprawność – nie można użyć schematu oraz schematycznego postępowania i myślenia.

Najważniejsza pozostanie zawsze kwestia tego, co będzie najbardziej korzystne dla studenta niepełnosprawnego. Skuteczna komunikacja interpersonalna może pomóc nam to zrozumieć.

Jednak, osoby bez przygotowania merytorycznego, tzn. nie specjaliści, w moim przekonaniu mogą wykazać się również rzetelnością,

² <http://pl.wikipedia.org/wiki/Savoir-vivre> [dostęp 01.09.2012].

rozważą i kompetencją w kontakcie z osobami niepełnosprawnymi, jeśli tylko zostaną do tego odpowiednio przygotowane.

I w tym miejscu swoją wiedzę może przekazać (na zasadzie prowadzenia szkoleń, warsztatów lub innej dogodnej formy) Pełnomocnik Rektora ds. Osób Niepełnosprawnych.

Warunkiem będzie uzyskanie wiedzy ogólnej na temat podstawowych informacji, których zastosowanie jest zależne od indywidualnej sytuacji studenta oraz jego niesprawności. Wystarczy wiedzieć jak postępować, aby nie szkodzić.

A zatem, jak postępować?

Podane poniżej informacje stanowią wybrany przeze mnie, zaledwie mały fragment z bardzo obszernej lektury poprawnego zachowania, czyli wspomnianego wcześniej *savoir-vivre*, który należałoby stosować wobec osób niepełnosprawnych.

Mam jednak szczerą nadzieję, że zasygnalizowanie przeze mnie istoty problemu, przeniesie się na grunt praktyczny w innych uczelniach wyższych lub przynajmniej zachęci do dyskusji na powyższy temat, wyciągnięcia wniosków, czego wynikiem będzie skuteczna komunikacja interpersonalna przy zachowaniu ogólnie przyjętych zasad *savoir-vivre*.

Poprawne i pożądane formy zachowań wobec osób niepełnosprawnych (biorąc pod uwagę rodzaj, klasyfikację i konsekwencje wynikające z danej niepełnosprawności), bardzo często przybierają formę standardów obowiązujących na uczelniach czy w innych instytucjach kształcących.

Propagowanie tychże standardów ułatwia ich dostępność, m.in. w sieci, tj. na stronach internetowych uczelni lub Pełnomocników ds. osób niepełnosprawnych; na stronach fundacji, stowarzyszeń współpracujących na rzecz oraz z osobami niepełnosprawnymi.

Wymownym przykładem niech będzie FiRR, czyli Fundacja Instytut Rozwoju Regionalnego³, który upowszechnia wskazówki jak współpracować z osobami niepełnosprawnymi i jakich zasad należy przestrzegać, aby kontakt interpersonalny był satysfakcjonujący dla obydwu stron (np. w relacji pracownik uczelni/student).

³ <http://www.firr.org.pl/index.php/pl/> [dostęp 01.09.2012].

Oto jeden z wielu wzorców: w trakcie porozumiewania się ze studentem niepełnosprawnym ruchowo, poruszającym się na wózku inwalidzkim, należy przyjąć pozycję umożliwiającą nawiązanie kontaktu wzrokowego. Nie powinno się prowadzić konwersacji z pozycji stojącej, patrząc na rozmówcę z góry.

W równym stopniu dotyczy to osób niedosłyszących, jak i głuchych, którzy rekompensują brak słuchu, poprzez obserwację ust rozmówcy, dzięki czemu są w stanie zrozumieć (czy uzupełnić) komunikat.

Rozmawiając z osobą niewidomą należy zachowywać się tak samo, jak w przypadku prowadzenia dialogu z osobą pełnosprawną, czyli twarzą w twarz, nie ignorując faktu niewidzenia lub słabego widzenia rozmówcy.

Nie powinno się dotykać wózka inwalidzkiego osoby niepełnosprawnej, ponieważ ten stanowi fragment jej przestrzeni osobistej. Opieranie się o niego, pchanie bez pozwolenia, może być wyrazem braku szacunku do osoby niesprawnej fizycznie.

Nie należy bez konkretnej przyczyny dotykać białej laski osoby niewidomej, jak również psa przewodnika, które stanowią własność prywatną, a po drugie zastępują brak zdolności widzenia.

W czynnościach związanych z mówieniem i poruszaniem się pozwólmy studentowi ustalić jego własne tempo prowadzenia rozmowy. Osoby z trudnościami w mówieniu, np. jękające się lub mające uszkodzony aparat mowy (porażony), będą potrzebowały więcej czasu na skonstruowanie wypowiedzi. Podobnie jak studenci z uszkodzonym narządem słuchu, których mowa dodatkowo może być zniekształcona, niepełna, bez zachowania poprawnej struktury gramatycznej⁴.

Jeżeli mowa nie będzie wystarczająca, wykorzystajmy inne, alternatywne sposoby komunikacji: pisanie, gesty, a nawet pantomima mogą stanowić doskonałe uzupełnienie skutecznego porozumienia się.

W sytuacji, w której wypowiedź osoby z niepełnosprawnością jest dla nas niezrozumiała, prosimy o jej powtórzenie. Sytuacje dla nas niejasne wyjaśniajmy od razu. W razie jakichkolwiek wątpliwości

⁴ Uniwersytet Warszawski, *Uniwersytet dla wszystkich – Osoby niepełnosprawne na Uniwersytecie Warszawskim*, Warszawa 2005.

co do formy pomocy, warto pytać o to wprost osobę zainteresowaną. Upewnijmy się, że dobrze rozumiemy osobę oraz, że zostaliśmy zrozumiani. Nie bójmy się pytać dwa razy.

Uprzedzajmy osoby niewidome oraz niesłyszące o naszych zamiarach. Informujmy dokładnie, co chcemy zrobić zanim zaczniemy działać.

Nie oceniamy ludzi po pozorach. Osoba obciążona czterokończynowym MPD może posiadać wysoki iloraz inteligencji, choć nie będzie w stanie porozumieć się z nami werbalnie. Natomiast osoby głuche, nie posiadają żadnych charakterystycznych cech zewnętrznych, wyróżniających je spośród innych osób. Pamiętajmy również o tym, że głuchota nie wpływa na stopień inteligencji.

Podsumowując: używając określonych słów, mamy zdolność wpływania na ludzi, a czasem nawet władzę nad drugim człowiekiem. Możemy go ośmielić, poprawić mu nastrój, wywołać pozytywne emocje, ale również słowem można zranić, zniechęcić, rozgniewać.

Interakcje społeczne w największym stopniu zależne są od wymiany informacji, które nie ograniczają się jedynie do wypowiedzianych słów, ale również do mowy całego ciała. To w gestach, bardzo często wyraża się również nasza postawa wobec rozmówcy.

Komunikacja interpersonalna, mowa, wpływa na rozwój osobowości jednostki, poprzez autonomiczne wypowiadanie osobistych wrażeń, spostrzeżeń, przemyśleń. Zdolność swobodnego wypowiadania się, w formie najwygodniejszej i dostępnej dla mówiącego, umożliwia niezależne funkcjonowanie jednostki – w tym przypadku uwzględnia to uczelnie wyższe, które dążą do tworzenia przyjaznego środowiska akademickiego dla osób niepełnosprawnych.

Między innymi dlatego, kadra takich instytucji, w minimalnym choćby zakresie, powinna być przygotowana na podjęcie skutecznej komunikacji interpersonalnej ze studentem o obniżonej sprawności, która przejawiałaby się w prawidłowym zachowaniu się wobec rozmówcy.

Formułując wnioski końcowe, uznałam, że w sytuacji, kiedy zawiodą już niemal wszystkie sposoby komunikacji, a my wciąż nie doszliśmy do porozumienia ze studentem niepełnosprawnym –

najlepszym wówczas komunikatem będzie – życzliwy uśmiech. Ten bowiem jest w stanie rozwiązać nawet najtrudniejsze konflikty personalne.

Uśmiech to bodaj najkrótsza droga do drugiego człowieka
Henry Saka⁵.

I uśmiechu Państwu życzę.

Strony www polecane:

Biuletyn Biura ds. Osób Niepełnosprawnych Uniwersytetu Jagiellońskiego

<http://www.uj.edu.pl/universytet/administracja/pion-prorektor-dydaktyka/bon>

http://www.bon.uw.edu.pl/documents/przewodnik_savoir.pdf

⁵ <http://www.rady.biz/aforyzmy-sentencje-usmiechu> [dostęp 01.09.2012].

Standardy obsługi czytelnika trudnego

SYLWIA BIELAWSKA
MAŁGORZATA CAŁKA



Uwagi wstępne

Prawdą powszechnie znaną, choć wciąż niekoniecznie akceptowaną jest przesvědczenie, że firmy o charakterze usługowym istnieją dla klientów i dzięki nim. Nastawienie na odbiorców ma zasadnicze znaczenie zwłaszcza w instytucjach typu *non profit*, a zatem i w bibliotekach, które posiadają wiele cech nowoczesnej organizacji zarządzającej „usługami bibliotecznymi wykonywanymi na rzecz swoich czytelników, a raczej klientów”¹. Niestety w wielu bibliotekach zachodzi wciąż niepożądany fakt bagatelizowania znaczenia przesunięcia punktu ciężkości na użytkownika i jego potrzeby. Jak zatem tłumaczyć zwykłą naiwność i niezrozumienie wobec teoretycznych propozycji w zakresie obsługi użytkownika biblioteki? Niewykluczone, iż za takim postępowaniem kryje się odruchowy sprzeciw wobec zmian.

W tym miejscu warto przypomnieć, że jednym z przejawów przemodelowania bibliotecznego paradygmatu oraz zachodzących przeobrażeń² jest zmiana dotycząca sposobu funkcjonowania bibliotek

¹ J. Kita, J.M. Radwan, *Zastosowanie ośmiu zasad zarządzania jakością w bibliotece wydziałowej Wydziału Zarządzania i Komunikacji Społecznej UJ*, [w:] *Jakość usług bibliotecznych w społeczeństwie informacyjnym*, red. J. Kamińska, B. Żołędowska-Król, Warszawa 2009, s. 31.

² Mamy tu na myśli przede wszystkim takie ewolucyjne transpozycje współczesnego bibliotekarstwa, jak: zmiana miejsca bibliotek w społeczno-kulturowym obrazie

oraz przeobrażenia w zakresie współpracy z użytkownikami. Jakość działań oraz obsługa klientów stała się obecnie najczęściej analizowanym problemem współczesnego bibliotekarstwa. Nowoczesne formy i trendy marketingowe coraz silniej wpływają na działania bibliotek każdego typu. Nagłącą potrzebą stało się, aby dzisiejsze biblioteki miały postać „bibliotek uczestniczących” reprezentujących wysoką jakość usług oraz potwierdzających potrzebę współpracy z użytkownikiem³. W konsekwencji tych wszystkich zmian szczególnego znaczenia nabrała kwestia profesjonalnej obsługi czytelnika, gdyż biblioteki w obecnej rzeczywistości, przy nieustannej konkurencji tak jak każda inna firma, chcąc utrzymać się na rynku muszą bezustannie zabiegać o klienta. W ten sposób biblioteki zostały niejako zmuszone do asymilacji zasad stosowanych w firmach usługowych. Jak w tym kontekście prezentują się najogólniejsze wyobrażenia na temat obsługi specjalnej kategorii użytkowników biblioteki, tzw. trudnych czytelników? Pytanie to zmusza do udzielenia odpowiedzi, która wymaga jednak poruszenia szerokiego zakresu zagadnień, wiążących się bezpośrednio nie tylko z bibliotekoznawstwem, ale i z dyscyplinami pokrewnymi – komunikacją społeczną, psychologią, marketingiem. Ustalmy to, co najbardziej oczywiste, chociaż i tak nie obędzie się bez pewnych redukcji i uproszczeń obszernej tematyki.

Trudne sytuacje w bibliotece

Ponieważ biblioteka jest instytucją o charakterze społecznym, która świadczy wyspecjalizowane usługi na rzecz swoich użytkowników, bardzo ważnym zagadnieniem jest właściwe zarządzanie relacjami, zarówno wewnętrznymi (pracownicy biblioteki), jak i zewnętrznymi,

rzeczywistości; ewolucja zasad uczestnictwa bibliotek w międzyludzkiej komunikacji; utrata znaczenia, a także konieczność częściowego zrzeczenia się niektórych funkcji lub ich znacznej modyfikacji; zmiany w społecznym modelu uczestnictwa w kulturze; powszechna informatyzacja procesów lekturowych.

³ J. Sadowska, *Na marginesie zarządzania – bliżej użytkownika, czyli „biblioteka uczestnicząca”*, „Bibliotekarz” 2011, nr 7-8, s. 19.

a więc w ramach kontaktów z użytkownikami (bibliotekarz-czytelnik⁴, a także czytelnik-czytelnik). Relacje usługowe o charakterze interpersonalnym wymagają ogromnego zaangażowania wszystkich uczestników procesu obsługi. W literaturze przedmiotu bardzo wiele uwagi poświęcono zwłaszcza relacjom ogniskowym typu bibliotekarz-czytelnik, ponieważ są one najistotniejsze z punktu widzenia usług bibliotecznych. Oczywistym jest to, że nie zawsze sposób organizacji, działania oraz charakter świadczonych przez bibliotekę usług satysfakcjonuje naszego czytelnika, w wyniku czego dochodzi do pewnych zakłóceń w odbiorze usług. Powszechnie uważało się, że problem związany z usługą zachodzi jedynie na linii bibliotekarz-czytelnik, tymczasem najnowsze badania dowodzą, że poważnym zakłóceniem w odbiorze usług są często zdarzenia spowodowane zachowaniem i postawami innych czytelników⁵. Dlatego tak ważne jest, aby proces obsługi użytkowników biblioteki odbywał się według najwyższych standardów jakości i miał dla pracowników priorytetowe znaczenie. Personel biblioteczny, zwłaszcza ten z tzw. pierwszej linii, powinien dołożyć wszelkich starań, aby świadczone przez placówkę usługi były dostępne dla wszystkich. Powinien także promować takie wartości, jak: równość, godność i szacunek wobec każdego użytkownika.

Niestety bardzo często podczas wzajemnego oddziaływania na linii bibliotekarz-czytelnik dochodzi do sytuacji konfliktowych, podczas których narusza się więzi między uczestnikami na skutek braku porozumienia o wspólnocie interesu. Z uwagi na złożoność problemu nie będziemy tu analizować wszystkich odmian tego typu sytuacji. Zajmiemy się jedynie kwestią tzw. niespecyficznego zachowań niektórych użytkowników biblioteki określanymi mianem „trudnych czytelników”⁶, tj. takich czytelników, którzy nieporównywalnie częściej niż inni prowokują sytuacje konfliktowe.

⁴ Zob. m.in. K. Rogoziński, *Zarządzanie relacjami w usługach*, Warszawa 2006; M. Wojciechowska, *Zarządzanie zmianami w bibliotece*, Warszawa 2006.

⁵ M. Wojciechowska, *Rozwój zarządzania relacjami w bibliotekach i ich otoczeniu*, dokument online: bcu.lib.uni.lodz.pl/Content/1872, s. 37–42.

⁶ M. Kisilowska, *Już nie wiem, jak mam do Ciebie mówić..., czyli komunikacja w bibliotece*, Warszawa 2001, s. 41–42.

Trudne dla bibliotekarza i czytelnika sytuacje powstają albo z jednego, albo z kilku powodów jednocześnie. Wśród podstawowych przyczyn najczęściej wymienia się nieprawidłowe zachowanie pracownika⁷. Autorki zakładają jednak, że wewnętrzne ustalenia oraz standardy obsługi czytelnika obowiązujące w każdej bibliotece sprawiły, że wymieniona jedynie z obowiązku przyczyna nie występuje wcale, bądź też udało się ją zmarginalizować. Na skutek codziennych doświadczeń i sytuacji⁸ najczęstsze przyczyny powstawania sytuacji konfliktowych w bibliotece akademickiej można podzielić na dwie zasadnicze grupy:

A. Ze strony biblioteki:

1. Niespełniająca oczekiwań oferta biblioteki.
2. Zbyt wolna i nieprofesjonalna obsługa.
3. Chwilowa niedostępność książki; brak na półce książki zamówionej przez czytelnika za pomocą systemu komputerowego.
4. Błędne wprowadzenie na konto czytelnika książki niewypożyczonej przez niego.
5. Problemy ze sprzętem bibliotecznym udostępnionym czytelnikom (np. awaria kserografu, drukarki, skanera).
6. Zbyt wolne łącza internetowe uniemożliwiające przeglądanie baz danych.
7. Brak odpowiednio wcześniej podanej informacji o zmianach godzin otwarcia lub czasowym zamknięciu biblioteki.
8. Odsyłanie czytelnika do innych działów biblioteki ze sprawami, które mogą być załatwione w danym miejscu.
9. Udzielanie błędnych informacji o zawartości księgozbioru oraz lokalizacji zbiorów.
10. Brak kompetencji informacyjnych i warsztatowych ze strony bibliotekarza, a także brak orientacji w problematyce interesującej czytelnika.
11. Arogancki stosunek do czytelnika; brak cierpliwości w stosunku do czytelników nieporadnych, niezadowolonych.

⁷ J. Jędrzejczak, *Profesjonalna obsługa klienta w urzędzie. Poradnik dobrych praktyk*, Gdańsk 2011, s. 63.

⁸ Tworząc typologię przyczyn konfliktowych w bibliotece posłużyło się także artykułem A. Kleiber, „*Trudny czytelnik – naszym wyzwaniem*”, „Bibliotekarz” 2011, nr 4.

12. Zastępstwa ograniczające jakość usług (ograniczenia np. w zakresie rozliczeń finansowych – wpłaty i wypłaty, pobieranie kaucji czy też kar) oraz wpływające na jakość udzielanej informacji.

B. Ze strony czytelnika:

1. Lęk przed wizytą w bibliotece (*library anxiety*) – zespół nieprzyjemnych odczuć, takich jak: lęk, niepokój, niepewność, bezradność, zagubienie, które odczuwa czytelnik odwiedzający bibliotekę po raz pierwszy.
2. Przynoszenie do biblioteki prywatnych problemów, kłopotów; chęć odreagowania frustracji, niezadowolenia.
3. Przychodzenie do biblioteki pod wpływem alkoholu, środków odurzających, psychoaktywnych.
4. Konieczność uiszczenia różnorodnych opłat w bibliotece (np. za przetrzymanie książek, kaucji, opłat za wydanie karty bibliotecznego itp.).
5. „Chwyty” i manipulacje stosowane przez czytelników (np. tworzenie sytuacji stresujących, ataki personalne, groźby, naciski itp.).
6. Niechęć do przestrzegania regulaminów, procedur, niezgadzanie się z postanowieniami regulaminu (np. w zakresie limitu wypożyczeń, niemożności przedłużenia okresu wypożyczenia książki zamówionej przez innego czytelnika, braku możliwości wynoszenia na zewnątrz książek z czytelni itp.).
7. Zaprzeczanie faktowi wypożyczenia określonej książki zarejestrowanej na koncie czytelnika.
8. Okoliczności związane z koniecznością podpisania karty obiegowej, zwłaszcza w przypadku coraz częściej zdarzającego się niekorzystania z biblioteki przez danego czytelnika.
9. Przenoszenie na bibliotekę obowiązku kontroli terminu zwrotu wypożyczonych materiałów bibliotecznych.
10. Zwrot książki zniszczonej w czasie użytkowania lub jej zagubienie.
11. Domaganie się wykonania usług wykraczających zarówno poza zakres działania biblioteki, jak i obowiązki bibliotekarza

- (np. opracowanie bibliografii do referatu, propozycje napisania pracy zaliczeniowej czy też dyplomowej).
12. Nierespektowanie przez czytelnika zasad *savoir-vivre'u* (np. głośne rozmowy z innymi czytelnikami, rozmowy przez telefon komórkowy, próby wnoszenia jedzenia i napojów do pomieszczeń bibliotecznych, pretensjonalne domaganie się wykonania niektórych usług bibliotecznych, niekulturalne zachowania wobec bibliotekarza bądź pozostałych czytelników).
 13. Różnorodne zachowania wynikające z ograniczeń fizycznych czytelnika lub też chorób psychicznych.

Każdy bibliotekarz powinien umiejętnie przewidywać potencjalne źródła sytuacji konfliktowych, a jeżeli takie powstaną kompetentnie je zwalczać, niwelując negatywne skutki takich interakcji. Najważniejszą kwestią w takim przypadku jest niedopuszczenie do eskalacji konfliktu oraz pogorszenia procesu komunikacji. Koniecznie należy tak poprowadzić rozmowę, aby czytelnik nawet w sytuacji gdy nie uzyskał tego czego oczekiwał, nie wyszedł z biblioteki z poczuciem dyskomfortu, niezadowolenia. W takich sytuacjach pamiętajmy, że „kiepska, a zwłaszcza źle przez publiczność postrzegana [...] biblioteka, ma niewielką szansę na egzystencję trwałą: kiedyś nastąpi moment krytyczny”⁹.

Kim jesteś „trudny czytelniku”?

W procesie codziennej obsługi bibliotekarz ma do czynienia z różnorodnymi typami charakterów ludzkich, o niejednorodnych temperamentach i oczekiwaniach. I choć kategoryzowanie z jednej strony jest z gruntu rzeczy dużym uproszczeniem, gdyż zniekształca bezpośredni odbiór człowieka oraz eliminuje jego niepowtarzalność, z drugiej – pozwala jednak na pewne uporządkowanie cech i umiejętności oraz pomaga w lepszym zrozumieniu zachowań ludzkich. Typologię „trudnych czytelników”, których najczęściej spotyka się w bibliotekach akademickich, zawarto w tabeli nr 1.

⁹ J. Wojciechowski, *Biblioteka w komunikacji publicznej*, Warszawa 2010, s. 135.

Tabela 1. Typologia „trudnych czytelników”

Typ/nazwa	Cechy charakterystyczne	Sugerowane reakcje bibliotekarza
<p>ULEGLY</p> <p>Cechy charakterystyczne postawy ciała: lekko skulony, wyrażający bezradność, ruchy często nieskładne, zdradzają zdenerwowanie.</p>	<p>Cechy charakteru: przymiłny, rzadko protestuje, oczekuje wsparcia, uwagi oraz aprobaty. Bierny, milczący, często konformistycznie zgadza się na wszystko. Obsługa takiego czytelnika wymaga nie lada umiejętności, gdyż jest on najczęściej niezdecydowany, niepewny, wręcz oczekuje prowadzenia za rękę.</p> <p>Wyróżniamy dwie kategorie czytelników uległych:</p> <ul style="list-style-type: none"> • nieśmiali – mają kłopot z nawiązaniem kontaktu z bibliotekarzem, mówią zbyt cicho, nie wiedzą jak zacząć rozmowę lub nie potrafią poprawnie sformułować pytań. • niezdecydowani – najbardziej absorbują bibliotekarzy – przychodząc do biblioteki nie mają sprecyzowanych potrzeb, nie umieją zdecydować się na propozycje bibliotekarza. 	<p>Zarezerwuj więcej czasu na obsługę, dokładnie wyjaśnij zasady panujące w bibliotece, pomóż w wykonaniu pierwszego zadania, np. wypełnienia rewersu, zadawaj pytania zamknięte, postaraj się wyłuskać problem, z którym czytelnik się zwraca, wystrzegaj się złości, zniecierpliwienia. Nie oceniaj takiego czytelnika jako osoby, aktywnie słuchaj, kieruj wzrok na niego, potakuj i powtarzaj całe części zdania, wykaż subtelną aprobatę i dostrzeż pozytywty.</p>
<p>OSKARŻACZ</p> <p>Cechy charakterystyczne postawy ciała: napięty, poruszający się energicznie, mówiący głośno, gestykulujący wyciągniętym palcem, pukający z niecierpliwości palcami o ladę, bądź wyrażający swoje niezadowolenie innymi gestami.</p>	<p>Cechy postępowania: natarczywy, bezwzględny, zaczepny, gniewny, głośno komentuje postępowanie bibliotekarza, atakuje, negatywnie ocenia używając uogólnień: „Pani zawsze”, „Pani nigdy”, „Pani znowu”, nierzadko strofuje bibliotekarza. Widać tłumioną w nim agresję, nie daje informacji zwrotnej.</p> <p>Jego zachowanie wyraża poczucie, że on ma wszelkie prawa, zaś druga strona jest tych praw pozbawiona. Wzbudza w nas lęk, chęć ucieczki, czasami reagujemy złością, zamrożeniem, zniecierpliwieniem.</p>	<p>Wysłuchaj, przerwij narzekania i przejdź do konkretów, zachowaj neutralność i skieruj rozmowę na rozwiązanie konkretnego problemu; pytaj czego oczekuje, a nie dlaczego narzeka.</p> <p>Broń swoich praw w sposób zdecydowany i asertywny, nie atakuj, nie krytykuj, nie oceniaj emocji. Spytaj o powody złości, staraj się skierować uwagę na konkretne powody i zostań sojusznikiem.</p>

<p>AGRESOR</p> <p>Cechy charakterystyczne postawy ciała: charakteryzuje go wysoki stopień pobudzenia emocjonalnego, zacisnięte zęby oraz dłonie, napięta sylwetka, cedzenie słów, zaciskanie pięści, kopanie drobnych przedmiotów.</p>	<p>Cechy postępowania: „eksploduje” niewspółmiernie do sytuacji, głośno komentuje, unosi się, szybko wybucha złością. W sytuacji kryzysowej nierzadko wrzeszczy i obraża wszystkich uczestników zdarzenia. Jego ataki są silne, ale dość szybko mijają – są najczęściej przejawem lęku, frustracji, poczucia niepewności lub klęski w innych obszarach życia osobistego lub społecznego. Przynosi do biblioteki swoje problemy i próbuje wyładowywać tam swoje negatywne emocje.</p>	<p>Przeczekaj atak, krótko i konkretnie przedstaw swoje racje, aby skupić jego uwagę; nie kontratakuj, nie usprawiedliwiaj, nie tłumacz, nie zamykaj się i nie unikaj konfrontacji. Mów głośno, stopniowo redukuj emocje, daj czas na uspokojenie się. Pamiętaj, że reagowanie atakiem na atak wznieca niepotrzebnie konflikt.</p>
<p>PERFEKCJONISTA</p> <p>Cechy postawy ciała: postawa ciała wyraża spokój, opanowanie, chłód emocjonalny, chętnie demonstruje swoje wysokie kompetencje, znajomość technik obsługi oraz procedur postępowania.</p>	<p>Cechy charakteru: pedantyczność, dokładność, uprzejmość, rozsądek, inteligencja, erudycja, spostrzegawczość, odpowiedzialność. Używa wielu słów abstrakcyjnych, profesjonalnych, komunikuje się ze światem poprzez intelekt, a nie poprzez uczucia, jest sztywny, mało spontaniczny. Często chce mieć rację, pokazywać swoje ponadprzeciętne walory. Nie znosi sprzeciwu ani podważania jego stanowiska, poucza głosem nieznoszącym sprzeciwu. Wie lepiej jak powinny być ułożone książki, zna niedociągnięcia systemu bibliotecznego. Nic mu się nie podoba: lokalizacja biblioteki, wystrój, godziny otwarcia, jakość zbiorów itp. Bez końca wynajduje błędy i wady.</p>	<p>Wycofaj się z powagą i szacunkiem, docień inny punkt widzenia, podziel jego zastrzeżenia i życzenia, nie prezentuj swego zdania wprost, zwróć się o radę i wtedy zaprezentuj swoje zdanie, wykaż się elastycznością i cierpliwością.</p>

<p>ODLOTOWIEC</p> <p>Cechy postawy ciała: nerwowe, nieskładne, szybkie ruchy, rozglądanie się na boki, przestraszony bądź zdziwiony wyraz twarzy, szukanie po kieszeniach, torebkach itp.</p>	<p>Cechy charakteru: chaotyczność, rozkojarzenie, błędzenie myślami gdzie indziej. W wypowiedziach rwie się wątek, trudno określić cel odwiedzin, jaką ma sprawę, jakie oczekiwania. Cechuje go często rozbudowany świat fantazji, wyobrażeń, zdarza się, że konfabuluje, wyolbrzymia pewne sprawy.</p> <p>Wyróżniamy dwa typy:</p> <ul style="list-style-type: none"> • gaduly – przychodzą do biblioteki, aby się wygadać i nie przeszkadza im to, że bibliotekarz jest zajęty obsługą innego czytelnika, rozmową telefoniczną czy inną pracą. Potrafią przeczekiwać i kontynuować swoje dialogi, powracać do wcześniejszych wątków itp., • uwodziciele – próbują nawiązać z bibliotekarzem prywatne relacje, zdobyć jego przyjaźń za pomocą manipulacji (przesadnie komplementuje bibliotekarza, wskazuje własne słabości). 	<p>Wykaż zainteresowanie, okaz cierpliwość. Słuchaj aktywnie, stosuj pytania otwarte, parafrazy, powtórzenia. Przekazuj informacje wtedy, gdy uda Ci się go „sprowadzić” na ziemię i skoncentrujesz na sobie jego uwagę; bądź dyrektywna, mów co ma robić.</p>
<p>SPRYCIARZ</p> <p>Cechy postawy ciała: różnorodne w zależności od sytuacji, dobrane do chwili i obranej strategii działania.</p>	<p>Cechy charakteru: nie znosi zakazów, nakazów, nie przestrzega regulaminów, ignoruje prośby i polecenia, „mędrkuje”, wzniesca sytuacje konfliktowe.</p>	<p>Podejdź do niego z poczuciem humoru, cierpliwie i z uśmiechem na twarzy wytłumacz zasady, zastosuj ironię jako sposób prowadzenia rozmowy.</p>

Źródło: opracowano na podstawie: P. Weight, *Bibliotekarz XXI wieku – umiejętności i predyspozycje do pracy z użytkownikiem*, dokument online; R. Brinkman, R. Kirscher, *Nie ma trudnych ludzi: 24 wykłady o podejściu do ludzi z różnym charakterem*, Warszawa 2005; J. Jędrzejczak, *Profesjonalna obsługa klienta w urzędzie. Poradnik dobrych praktyk*, Gdańsk 2011; *Psychologia obsługi klienta*, film szkoleniowy firmy SYNERGIA, dokument elektroniczny; R. Augustyn, M. Fijał, *Strategia obsługi czytelnika*, Biuletyn EBIB, nr 1/2008, tryb dostępu: http://www.ebib.info/2010/92/a.php?augustyn_fijal.

Łatwo zauważyć, że stworzona typologia jest niedoskonała, gdyż czytelnik z natury rzeczy jest podmiotem zbyt zdyktymizowanym, niedającym się w żaden sposób ostatecznie sklasyfikować. Ograniczoność tejże typologii wynika z faktu niemożliwości formalistycznej klasyfikacji wszystkich typów ludzkich, gdyż w każdym człowieku występuje kompilacja różnorodnych cech, z których zaledwie kilka decyduje o przynależności do tej lub innej grupy. Świadomość niedoskonałości pozwala zwrócić jednak uwagę na różnorodność zachowań oraz wieloaspektowość problemu świadczenia usługi takim czytelnikom.

Jak postępować z trudnym czytelnikiem?

Nie ulega wątpliwości, że obsługa czytelnika trudnego jest bardzo złożonym problemem – wymaga specjalnych zabiegów, a nierzadko także umiejętności. Świadomość trudności sytuacji tkwi zwłaszcza w bibliotekarzach i choć jest zaakceptowana i uznana niejako za stan jak najbardziej naturalny, to wciąż budzi lęk oraz obawy. Wypracowane na skutek codziennych doświadczeń i sytuacji metody pracy nierzadko zawodzą, doprowadzając do narastania niechęci względem tej grupy czytelników. W kontakcie z czytelnikiem trudnym musimy niejednokrotnie weryfikować swoje postępowanie oraz posłużyć się metodą dotychczas nieużywaną. Konieczna jest przy tym wiara w kreatywne możliwości człowieka, zdolnego stworzyć komfortową i przyjazną obsługę bez względu na okoliczności. Konstatacja ta jest niezwykle ważna w obliczu faktu wprowadzania do coraz większej liczby bibliotek rozwiązań systemowych zmierzających do osiągnięcia jak najwyższej sprawności w obsłudze czytelnika¹⁰.

¹⁰ Mamy tu na myśli głównie Standardy odnoszące się do obsługi użytkowników według normy 11620 (najnowsza edycja PN-ISO 11620:2012 Informacja i dokumentacja – Wskaźniki funkcjonalności bibliotek). Zob. E. Głowacka, *Nowa edycja ISO 11620:2008: Information and Documentation – Library Performance Indicators. Analiza przyczyn i źródeł nowelizacji normy*, „Przegląd Biblioteczny” 2001, nr 1, s. 16-18; *Standardy biblioteczne*, red. M. Wojciechowska, Gdańsk 2010.

Zanim przyjdzie nam bardziej szczegółowo pisać na temat standardów obsługi czytelnika trudnego, trzeba rzec kilka uwag ogólniejszych. Najogólniej mówiąc, chodzi najpierw o ustalenie kluczowych zasad zachowania bibliotekarza w takiej sytuacji. Dotykamy tym samym kwestii bardzo interesującej w przyjętej perspektywie, a mianowicie zagadnienia precyzyjnego określenia cech i umiejętności dobrego pracownika obsługi w bibliotece.

Zwykło się uważać, że w tym obszarze należy wyróżnić trzy podstawowe elementy:

- nastawienie emocjonalne,
- umiejętności interpersonalne i umiejętności obsługi,
- wiedzę merytoryczną¹¹.

Bez wątplenia każdemu z powyższych elementów można przyporządkować kolejne, które zadecydują ostatecznie o sukcesie, bądź nie procesu obsługi. Analizując pierwszy obszar w grę wchodzi elementy zawarte w tabeli nr 2.

Tabela 2. Cechy i umiejętności bibliotekarza pierwszej linii – nastawienie emocjonalne

Nastawienie emocjonalne	
Postawy i nastawienie bibliotekarza do procesu obsługi czytelnika trudnego	Okazywanie postaw względem czytelnika trudnego
<ul style="list-style-type: none"> • pozytywne myślenie – prezentowanie postawy radzenia sobie z trudną sytuacją, • uśmiech na twarzy – życzliwy uśmiech jest nierzadko bodźcem łagodzącym wiele napięć, • życzliwość, a zwłaszcza empatia, czyli zrozumienie sytuacji użytkownika i jego oczekiwań, spokojne wysłuchanie ewentualnych skarg oraz unikanie postawy odwetu, • łagodność, uprzejmość – używanie wypowiedzi możliwych do zaakceptowania dla obu stron, unikanie komen- 	<ul style="list-style-type: none"> • skupienie na kliencie – poświęcenie maksimum uwagi użytkownikowi, a przy tym traktowanie a priori każdego czytelnika jako osoby oczekującej wsparcia w zakresie korzystania z biblioteki, ale nie zawsze potrafiącej swoje oczekiwania właściwie zwerbalizować, • wytrwałość – dążenie do rozwiązania problemu, z którym zwrócił się do nas użytkownik w stopniu zadowolającym go, bez względu na okoliczności towarzyszące procesowi obsługi, • pewność siebie – nieokazywanie zagu-

¹¹ Za: J. Jędrzejczak, *op. cit.*, s. 26.

<p>tarzy oceniających zarówno zachowanie czytelnika, jak i jego problemy bądź wywołujących negatywne stany uczuciowe,</p> <ul style="list-style-type: none"> • cierpliwość w stosunku do użytkownika – traktowanie czytelnika trudnego, jako osoby zagubionej w przestrzeni informacyjnej, a nierzadko obciążonej licznymi problemami (np. zdrowotnymi, finansowymi, rodzinnymi) wzmagającymi frustrację i agresję, • otwartość na jego potrzeby – dostosowanie procesu obsługi oraz oferty do potrzeb czytelnika, a przy tym prezentowanie postawy otwartości na słuszną krytykę niektórych rozwiązań stosowanych w bibliotece przy założeniu, że biblioteka i bibliotekarz są dla czytelnika, a nie odwrotnie. 	<p>bienia, poczucia lęku i strachu; przyjęcie postawy profesjonalisty, potrafiącego rozwiązać każdy problem, z którym zwraca się użytkownik,</p> <ul style="list-style-type: none"> • zorientowanie na sukces – dążenie do jak najlepszego wypełnienia przyjętych zobowiązań w sposób, który zadowoli użytkownika.
--	---

Źródło: J. Jędrzejczak, *Profesjonalna obsługa klienta w urzędzie. Poradnik dobrych praktyk*, Gdańsk 2011; *Psychologia obsługi klienta*, materiały szkoleniowe firmy SYNERGIA, dokument elektroniczny.

Bez wątpienia odpowiednie nastawienie emocjonalne ma kluczowe znaczenie w procesie obsługi czytelnika. Oddziałują tu głównie okoliczności wynikające ze specyfiki złożoności procesu obsługi oraz jej jednostkowej niepowtarzalności. Poczucie odosobnienia i pozostawienia samemu sobie z pewnością komplikuje ten proces oraz zaprzepaszcza szanse na sukces. W takim przypadku specjalnego znaczenia nabiera kwestia umiejętności interpersonalnych i umiejętności obsługi, gdyż może być ona szczególnie ważnym przyczynkiem do opisu wzajemnych stosunków na linii bibliotekarz-czytelnik (zob. tabela nr 3).

Tabela 3. Cechy i umiejętności bibliotekarza pierwszej linii – umiejętności interpersonalne i umiejętności obsługi

Umiejętności interpersonalne i umiejętności obsługi	
Nawiązujące do procesu obsługi	Nawiązujące do umiejętności interpersonalnych i komunikacji niewerbalnej
<ul style="list-style-type: none"> • Nawiązanie kontaktu z czytelnikiem – jeden z najważniejszych etapów procesu obsługi. Bibliotekarz powinien na tym etapie wykazać się znajomością reguł powitalnych, przywitać czytelnika uśmiechem oraz okazać uwagę i zainteresowanie osobie użytkownika. • Otwarcie i pierwsze wrażenie – najważniejsze to wzbudzić dobre pierwsze wrażenie. Pierwsze wrażenie bowiem to stan psychiczny, który powstaje w momencie kontaktu człowieka z człowiekiem, często zanim zostaną wypowiedziane jakiegokolwiek słowa. Pozytywne pierwsze wrażenie ma istotny wpływ na rodzaj dalszych kontaktów. Co się składa na negatywne pierwsze wrażenie czytelników: <ul style="list-style-type: none"> - nieodpowiedni wystrój pomieszczenia (np. ciasnota, zbyt wysoka lada biblioteczna, przyciemnione światło, brudne ściany, bałagan, zapach posiłków, dymu, wilgoci itp.), - niestaránie i nieodpowiednio ubrani pracownicy, zajęci swoimi sprawami, - brak zainteresowania i życzliwości ze strony pracowników. <p>Pamiętajmy, że pierwsze wrażenie jest trwałe i prowadzi do negatywnego nastawienia.</p> • Rozpoznawanie potrzeb użytkownika – jeżeli pracownik pierwszej linii prawidłowo rozpozna potrzeby czytelnika, będzie w stanie szybko i skutecznie je zaspokoić. Najlepszym sposobem na prawidłową identyfikację potrzeb jest aktywne słuchanie i zadawanie pytań. • Dobieranie rozwiązań do potrzeb – w tym przypadku konieczne jest zastosowanie odpowiedniego sposobu postępowania dopasowanego do typu klienta. Czasami warto zaryzykować postę- 	<ul style="list-style-type: none"> • Postawa „otwarta” i pozytywna gestykulacja – ciało jako ważny komunikator osobowości i emocji wyrażać może sympatię i antypatię, bezpośredniość, dystans, relacje władzy, pewność siebie lub jej brak. Dlatego w komunikacji z czytelnikiem zaleca się przyjmować rozluźnioną, wyprostowaną postawę ciała, zdecydowane, ale nieagresywne gesty. W mimice twarzy ważnym jest przekaz wskazujący na koncentrację uwagi na rozmówcy, a w sytuacjach konfliktowych wyrażający zdecydowanie. Mimika kształtuje się w zależności od postaw wewnętrznych, przekonania o słuszności działania oraz wyrażanych słów. Należy zatem unikać takich postaw i przekonań, które odzwierciedlać się będą w mimice jako objawy niechęci, wściekłości, irytacji, wyniosłości. • Kontakt wzrokowy – w relacjach z trudnym czytelnikiem ważnym wydaje się utrzymanie nieagresywnego kontaktu wzrokowego, przekonującego czytelnika o skoncentrowanej na nim uwadze oraz wiarygodności używanych argumentów. Duże znaczenie ma spokojne i bezpośrednie spojrzenie. W kontakcie z trudnym czytelnikiem istotnym jest wyeliminowanie opuszczania wzroku, gdyż zachowanie takie łączy się z nieefektywnym przekonywaniem. • Tworzenie właściwego klimatu rozmowy oraz odpowiedni dobór słów, a także wyzbycie się wszelkich stereotypów tkwiących w podświadomości bibliotekarza na temat danego czytelnika, umiejętność prowadzenia rozmowy w języku zrozumiałym dla danego czytelnika (unikanie specjalistycznego, hermetycznego języka),

<p>powanie wbrew przyjętym procedurom i regulaminom (np. pozwolić na swobodny dostęp do półek w strefach zastrzeżonych), aby osiągnąć zadowolenie klienta.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Umiejętność objaśniania przyjętych rozwiązań – przedstaw czytelnikowi sposoby załatwienia sprawy/ dalszego postępowania. • Reagowanie, wyodrębnianie i precyzowanie zastrzeżeń – czasami użytkownicy mogą mieć pewne zastrzeżenia względem propozycji załatwienia ich sprawy. Wysłuchaj wówczas ich zastrzeżeń, wyodrębnij je i potwierdź, a następnie wyjaśnij. Jeżeli nie masz pewności, że zidentyfikowałeś wszystkie, zadaj pytania dodatkowe i odpowiadaj na dalsze ewentualne zastrzeżenia. Najważniejsza zasada: nie pozostaw czytelnika z przekonaniem, że jego obiekcje nie zostały zrozumiane i wyjaśnione. 	<p>z poszanowaniem zasad poprawności językowej.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jasność komunikacji, precyzyjność wypowiedzi oraz jej odpowiednia dynamika; umiejętność prowadzenia dialogu bez emocjonalnego zaangażowania; konsekwencja w stosowanej argumentacji i wyjaśnianiu sytuacji trudnych i konfliktowych. • Umiejętność korzystania z pytań „otwartych” i „zamkniętych”. • Zachowanie odpowiedniego dystansu przestrzennego – w kontaktach z czytelnikiem w bibliotece elementem oddziałującym na jakość komunikacji jest także zachowanie właściwego dystansu osobistego (0,45–1,2 m) i społecznego (1,2–3,6m). Zarówno przestrzeń w bibliotece oraz zachowania bibliotekarza nie powinny naruszać granic wyznaczonych indywidualnie przez czytelnika w zakresie zachowania odległości między rozmówcami (bibliotekarz- czytelnik) oraz między czytelnikami. Nie należy także zakłócać dystansu osobistego dotykem zarezerwowanym dla bliskich, osobistych relacji.
---	---

Źródło: opracowano na podstawie D.G. Leathers, *Komunikacja niewerbalna: zasady i zastosowania*, Warszawa 2009, s. 83 i n.; J. Jędrzejczak, *Profesjonalna obsługa klienta w urzędzie. Poradnik dobrych praktyk*, Gdańsk 2011; *Psychologia obsługi klienta*, materiały szkoleniowe firmy SYNERGIA, dokument elektroniczny.

Oprócz zachowania właściwych postaw o charakterze emocjonalnym, interpersonalnym, a także posługiwania się specyficznymi umiejętnościami w zakresie obsługi, przypomnienia wymaga jeszcze, wielokrotnie już analizowana kwestia, posiadania odpowiedniej wiedzy merytorycznej¹², która może stać się ważnym przyczynkiem do opisu wzajemnych stosunków na linii bibliotekarz-czytelnik (zob. tabela nr 4)

¹² Kwestia kanonu wiedzy, umiejętności, a nawet cech osobowości była już wielokrotnie analizowana w literaturze przedmiotu. Zainteresowanych odsyłamy do lektury następujących tekstów: J. Ratajewski, *Wprowadzenie do bibliotekoznawstwa, czyli wiedza o bibliotece w różnych dawkach*, Warszawa 2002; D. Ziarkowski, *Bibliotekarz – zawód dla wybranych?*, „Bibliotekarz” 2011, nr 1, s. 8 i n.; J. Wojciechowski, *Biblioteka w komunikacji społecznej*, Warszawa 2010.

Tabela 4. Cechy i umiejętności bibliotekarza pierwszej linii – wiedza merytoryczna

Wiedza merytoryczna	
<ul style="list-style-type: none"> • znajomość oferty bibliotecznej oraz oferowanych usług, • znajomość zasad obsługi, kosztów poszczególnych etapów (np. drukowania na żądanie z baz danych), • znajomość procedur oraz standardów obsługi obowiązujących w danej placówce. 	<ul style="list-style-type: none"> • znajomość struktury organizacyjnej, • znajomość uprawnień i upoważnień, • znajomość przepisów prawa, formularzy, regulaminów.

Źródło: J. Jędrzejczak, *Profesjonalna obsługa klienta w urzędzie. Poradnik dobrych praktyk*, Gdańsk 2011, s. 28.

Gruntowne przeobrażenie procesów lekturowych oraz funkcjonowania bibliotek w obrazie społecznym świata, którego jesteśmy świadkami, sprawiły, że klientem bibliotek jest coraz częściej czytelnik masowy, niechętny bibliotekom i bibliotekarzom, zawsze gotów zrezygnować z korzystania z naszych usług na rzecz np. Internetu, księgarni. Obowiązujące obecnie „prawa wolnego rynku” oraz zasada bezwzględnej konkurencyjności pomiędzy bibliotekami sprawiły, że bibliotekarze podejmują aktywne działania oraz próby pozyskania, a później nawiązania długofalowych relacji z czytelnikiem (elementy CRM – Customer Relationship Management). Rozpoczął się proces „kokietowania” odbiorcy – także tego o niespecyficznych zachowaniach, których coraz więcej w naszych placówkach. W imię zadowolenia czytelnika, nie tylko tego trudnego, dopuszczalne jest czerpanie z różnych metod i technik, naprzemiennie wykorzystywanie różnorodnych strategii oraz szukanie optymalnych wzorców postępowania.

Dość łatwo zauważyć, że opracowanie standardów obsługi czytelnika jest dzisiaj czymś naturalnym, zwłaszcza w przypadku gdy biblioteka jest niemałą placówką, a liczba pracowników mających bezpośredni kontakt z użytkownikiem jest spora. Zapewnienie wysokiej jakości obsługi w sytuacji nieposiadania znormalizowanych i spisanych procedur obsługi jest właściwie niemożliwe. Nagłącą koniecznością dla bibliotekarzy powinno stać się przemyślenie zagadnienia standaryzacji

usług czytelnika trudnego oraz wypracowanie bardziej świadomych koncepcji w zakresie jego obsługi. Założona perspektywa nieuchronnie rodzi pewne komplikacje, gdyż po pierwsze nie sposób uniknąć odniesień do zagadnień będących poza obrębem bibliotekoznawstwa, po drugie zaś – aby niniejsze zagadnienie nie przybrało kształtów absurdalnych, tj. żeby nie sprowadzało się ostatecznie jedynie do osobliwego opisu trudnych sytuacji, konieczne jest stworzenie na tyle solidnego zestawienia procedur i gotowych rozwiązań, które w czasie późniejszym będzie można swobodnie modyfikować.

Zgodnie z zasadniczo przyjętą w tym artykule perspektywą, autorki będą zmierzały do ustalenia standardów obsługi w zakresie czytelnika trudnego¹³. Dotychczas przytaczane i omawiane w wielu artykułach uwagi na ten temat zostały zebrane i uzupełnione o konstatacje pochodzące z własnych obserwacji. Zgromadzony materiał podzielono na trzy zasadnicze grupy:

- standardy podstawowe,
- standardy dotyczące obsługi,
- standardy dotyczące postępowania w sytuacjach trudnych.

Standardy **podstawowe** – to część ogólna określająca podstawowe zasady zachowania oraz postępowania w pracy bibliotecznej:

1. Pamiętaj, że w każdej sytuacji życiowej (także poza godzinami pracy) reprezentujesz bibliotekę, w której pracujesz.
2. Bądź profesjonalistą w zakresie obsługi użytkownika (dojrzałość emocjonalna, umiejętność nieokazywania zdenerwowania i frustracji wywołanej zachowaniami czytelnika trudnego, konsekwencja w zakresie stosowania przyjętych w danej bibliotece rozwiązań odnoszących się do obsługi użytkownika – regulamin, wewnętrzne ustalenia).
3. Poszerzaj swoją wiedzę i kompetencje, czytaj fachową prasę i literaturę, ucz się nieustannie.

¹³ W celu opracowania standardów obsługi czytelnika trudnego autorki dokonały przeglądu kilkudziesięciu przykładowych standardów obsługi klienta wypracowanych przez firmy o charakterze usługowym. Prezentowane wskazówki postępowania z czytelnikiem trudnym oparto w dużej mierze na Standardach Obsługi Klienta w Urzędzie m. st. Warszawy, zob.: <http://www.um.warszawa.pl/zalatw-sprawe-w-urzedzie/artykuly-sprawy-urzedowe/standardy-obslugi-klienta>.

4. Zachowaj właściwy dystans na linii czytelnik-bibliotekarz, wyklucz relacje oparte na poufałości, zażyłości, nie informuj czytelnika o sprawach służbowych, zachowaj dyskrecję w kontaktach z czytelnikami.
5. Respektuj prawa wszystkich czytelników, odrzucaj jakiegokolwiek przejawy uznaniowego traktowania obsługiwanych czytelników (wyklucz uznaniowość w egzekwowaniu postanowień regulaminowych).
6. Zadbaj o swój wygląd zewnętrzny, pamiętaj, że obowiązuje Cię służbowy wygląd, tzw. dress code.
7. Zadbaj o swoje otoczenie i swoje stanowisko pracy (np. odpowiedni sposób ustawienia mebli w miejscu obsługi, zachowanie odpowiedniej przestrzeni w trakcie procesu obsługi, usunięcie niepotrzebnych, zbędnych przedmiotów z lady bibliotecznej itp.).

Standardy dotyczące obsługi – to nic innego, jak praktyczne sposoby postępowania oraz mechanizmy psychologiczne mające największy wpływ na reakcje użytkowników w trakcie procesu obsługi:

1. Pamiętaj o nawykach autoprezentacyjnych, uprzejmie witaj Czytelników i oferuj im swoją pomoc.
2. Przyjmij odpowiednią postawę ciała (tzw. postawa otwarta – zwrócenie się całym ciałem na wprost użytkownika, lekko przechylona głowa, bez skrzyżowanych dłoni, nadgarstki luźne, stopy spokojnie oparte o podłogę), nawiąż kontakt wzrokowy oraz zdobądź się na uśmiech. Pamiętaj, że odpowiednie komunikaty niewerbalne wspierają treści werbalne.
3. Korzystaj z reguł interpersonalnych – zmniejszają one ryzyko konfliktu i pozwalają na dobre rozumienie się (uprzejmość, życzliwość, aprobatą rozmówcy, współdziałanie, zgodność, reguła Polyanny).
4. Dobierz odpowiednią barwę głosu do sytuacji – sposób mówienia oraz modulacja głosu wyraża stosunek do rozmówcy, stan emocjonalny, wagę sytuacji, toteż w kontaktach z czytelnikiem należy zwracać uwagę na odpowiednio donośny i stanowczy głos oraz spokojne artykułowanie słów.

5. Obsługując Czytelnika bądź skoncentrowany na nim i jego sprawie (np. nie prowadź w tym czasie rozmów telefonicznych lub nie wprowadzaj do systemu obsługi zaległych danych).
6. Jeżeli nie możesz zająć się Czytelnikiem w danym momencie podaj przyczynę oraz wskaż miejsce, gdzie może poczekać (np. stolik z prasą, kawą itp.). W momencie, gdy już będziesz mógł poświęcić mu czas poinformuj go o tym i zainicjuj proces obsługi.
7. Rozpocznij obsługę od wyjaśnienia Czytelnikowi w jasny i zrozumiały sposób, jak się poruszać po bibliotece oraz jakie panują w niej zasady dotyczące obsługi. Wyjaśnij, gdzie znajdzie regulamin, bądź np. tablice informacyjne nt. korzystania z katalogu online.
8. Przekazując Czytelnikowi wymagane przez procedurę formularze (np. karta zapisu, zgoda na korzystanie z danych osobowych itp.), wyjaśnij cel oraz sposób ich wypełnienia.
9. Bądź dyskretny i dbaj o poufność danych osobowych oraz spraw z jakimi Czytelnik się do Ciebie zwrócił.
10. Traktuj każdego Czytelnika z szacunkiem. Pozbądź się uprzedzeń.
11. Zakończ proces obsługi Czytelnika w sposób uprzejmy, acz stanowczy, aby nie przedłużać czasu oczekiwania następnym osobom.

Standardy dotyczące postępowania w sytuacjach trudnych – to sposoby postępowania w sytuacjach niestandardowych, konfliktowych:

1. Obsługując Czytelnika trudnego staraj się doprowadzić do obniżenia poziomu jego emocji oraz załatwienia sprawy, z którą przyszedł.
2. Jeżeli rozmówca krzyczy lub narzeka bez końca trzeba mu przerwać ale taktownie, bez zniecierpliwienia czy strachu. Jeśli zdecydujemy się powiedzieć takiej osobie, że jej zachowanie jest niewłaściwe, to trzeba uzmysłwić jej również, że takim zachowaniem działa wbrew sobie oraz należy zaproponować skuteczniejsze rozwiązanie sprawy.
3. Najważniejszymi cechami, jakimi powinnaś/powinieneś się wykazać są życzliwość oraz cierpliwość.
4. Niekorzystne dla Czytelnika opinie czy też decyzje przekazuj w sposób okazujący poszanowanie jego osoby.

5. Ewentualne skargi przyjmuj ze zrozumieniem, zapamiętaj za co jest krytyka, a nie od kogo.
6. Wykaż inicjatywę w rozwiązywaniu problemów Czytelnika (np. zdecyduj się na postępowanie niestandardowe, być może nawet sprzeczne z regulaminem).
7. Przekaż jak najszybciej niekorzystną informację np. o pomyłce wraz z konkretną propozycją jej naprawienia.
8. Okazuj całym sobą, że słuchasz i rozumiesz co się do Ciebie mówi.
9. Nie przerywaj, nie dopowiadaj rozpoczętego zdania, nie rzucaj zagadkowych spojrzeń, nie kręć głową na znak, że masz odmienne zdanie. Pozwól Czytelnikowi na wyrażenie myśli.
10. Po wysłuchaniu zastosuj powtórzenie – jak najwierniej zacytuj słowa osoby konfliktowej przez co udowodnisz, że uważnie słuchałeś i nie zlekceważyłeś go.
11. Zastosuj wyjaśnienie – zadaj kilka pytań, aby uszczegółowić to, co zostało już powiedziane. Następnie podsumuj (czyli streść oraz ogólnie przedstaw problem) i uzyskaj potwierdzenie od Czytelnika.
12. Odpowiednim do sytuacji tonem głosu jasno komunikuj o co Ci chodzi, Czytelnik nie powinien się domyślać albo nas nie rozumieć, bo to prowadzi do jeszcze większych nieporozumień.
13. Pamiętaj o zasadzie asertywności. Najlepszą obroną w przypadku osób agresywnych jest asertywność. Agresywne osoby nie atakują ludzi, których obdarzają szacunkiem. Stój zatem niewzruszenie na swoim stanowisku, przeczekaj atak, a potem spokojnie powiedz, co zamierzasz zrobić. Siła Twojego głosu w takiej rozmowie powinna stanowić ok. 75% siły głosu agresora. Musisz mówić krótko i grzecznie, dłuższe wywody mogą zostać zignorowane. Musisz dawać do zrozumienia, że mimo wszystko nie pozostajemy w konflikcie, swoją postawą wyrażaj zaangażowanie.
14. Jeżeli dany Czytelnik jest Ci znany z zachowań konfliktowych zastosuj profilaktykę, np. uprzedź atak komplementem pod jego adresem, bądź poproś koleżankę o zastępstwo. Okaż Czytelnikowi życzliwość poprzez uważne wysłuchiwanie i głośne powtarzanie jego pretensji, aby zaskarbić sobie jego przychyłność, a gdy „trudna

osoba” zacznie słuchać, stopniowo obniżaj siłę głosu. Postępowanie z takimi osobami wymaga od Ciebie czasu i ciągłej uwagi z Twojej strony.

Zamiast zakończenia

Wszystkie te – i im podobne – standardy należy stosować jako coś ewidentnego, powszedniego i niezbędnego w codziennej praktyce bibliotecznej. Bez względu na treść poszczególnych norm mają one bez wątpienia jeden wspólny mianownik: zrozumienie i spełnienie oczekiwań naszego użytkownika, który odpowiednio obsłużony nie tylko skorzysta po raz kolejny z naszych usług, ale także poleci nas swoim znajomym, stając się niejako naszym rzecznikiem.

Nieustanna potrzeba doskonalenia procesu obsługi oraz stosowania marketingowych koncepcji i narzędzi do ewoluującej rzeczywistości sprawia, że bibliotekarze muszą wciąż poszukiwać nowych metod w twórczy sposób oddziałujących na proces obsługi czytelnika. Dbalność o klienta na każdym etapie interakcji wymaga dobrej komunikacji oraz zaangażowania całego personelu bibliotecznego. Jeśli czytając te słowa, akcent położymy na proces komunikacji, zwłaszcza w tzw. chwilach prawdy, to unikniemy wielu przykrych sytuacji w codziennej bibliotecznej praktyce. I choć w tej tezie uderza jej zbytnia oczywistość, jako coś relatywnie łatwo zrozumiałego, autorki są przekonane, że to komunikacja (zarówno werbalna, jak i niewerbalna) jest decydującym składnikiem sukcesu w procesie obsługi czytelnika, także tego trudnego. Dale G. Leathers podaje osiem wskazówek spójnego komunikowania się, które warto znać i stosować w kontaktach z czytelnikiem:

1. Ponieważ mimika twarzy stanowi główny ośrodek ekspresji naszych emocji, musimy włożyć szczególny wysiłek, aby okazywać za pomocą twarzy autentycznie odczuwane przez nas emocje, które są zgodne z rodzajem i natężeniem uczuć, wyrażanych werbalnie.
2. Poziom uważności, zainteresowania i pobudzenia komunikowanego przez nasze zachowania wzrokowe musi być spójny z poziomem tych samych postaw komunikowanych innymi kanałami.

3. Powinniśmy dążyć do tego, aby wypowiedane przez nas słowa i nasze zachowania niewerbalne komunikowały zbliżony poziom sympatii, asertywności i siły.
4. Poziom zaangażowania, jaki przez naszą orientację przestrzenną komunikujemy innym ludziom, powinien być porównywalny do zaangażowania, jakie komunikujemy przez inne zachowania zarówno niewerbalne, jak i werbalne.
5. Aby stworzyć wizerunek podkreślający wzajemnie uzupełniające się cechy osobowości i właściwości osobiste, musimy z dużą rozwagą podejmować decyzje dotyczące naszego ubioru oraz innych dodatków, które decydują o naszym wyglądzie fizycznym.
6. Musimy uważnie monitorować nasze sygnały wokalne, co pomoże nam upewnić się, że cechy osobowości, o których wnioskujemy na podstawie tych sygnałów, są zgodne z cechami osobowości, które wynikają z wypowiedanych przez nas słów.
7. Poziom intymności, aprobaty oraz emocjonalnego wsparcia, jakie staramy się komunikować za pomocą dotyku oraz innych zachowań werbalnych i niewerbalnych muszą być wzajemnie dopasowane.
8. Aby uniknąć posądzenia nas o próbę oszukiwania, sygnały werbalne, wokalne i wizualne muszą komunikować podobne poziomy bezpośredniości oraz pewności i wiary w siebie¹⁴.

¹⁴D.G. Leathers, *Komunikacja niewerbalna: zasady i zastosowania*, Warszawa 2009, s. 339.

**Bariery w cyberprzestrzeni.
Analiza dostępności
stron internetowych bibliotek
państwowych wyższych
szkół zawodowych**

HANNA SZCZYGIEŁ



Internet, którego początki sięgają zaledwie lat 90-tych XX w. zrewolucjonizował świat i jest obecnie jednym z najważniejszych mediów. Bez wychodzenia z domu możemy dokonywać zakupów, załatwiać sprawy w urzędach i bankach, mamy szybki i łatwy dostęp do informacji, muzyki, filmów, dzieł kultury. Internet ułatwia też nawiązywanie i utrzymywanie kontaktów z innymi ludźmi. Wg badań CBOS z 2011 już ponad połowa dorosłych Polaków (56%) korzysta z Internetu, a co czternasty spodziewa się, że w ciągu najbliższego roku do nich dołączy. Internauci coraz powszechniej korzystają z usług bankowości elektronicznej (54%)¹, dokonują zakupów on-line (66%), pobierają darmowe programy, muzykę i filmy (38 %), czytają prasę on-line (54%). Jednak również w wirtualnej przestrzeni Internetu istnieją bariery utrudniające korzystanie z jego zasobów.

Dostępność

Problem dostępności do Internetu obejmuje ogromny zakres tematów poczynając od problemów społeczno-ekonomicznych, regulacji prawnych (w tym również w zakresie ochrony i łamania praw autorskich), aż po problemy związane z budową stron internetowych i niepełnosprawnością użytkowników. Niniejsza praca koncentruje się

¹ M. Feliksiak, Korzystanie z Internetu. Komunikat CBOS Nr 4511. http://www.cbos.pl/SPISKOM.POL/2011/K_099_11.PDF [dostęp 26.05.2012]

jedynie na zagadnieniach związanych z dostępnością stron internetowych (ang. web accessibility). Dostępność stron internetowych jest to „cecha, wynikająca z ich budowy, umożliwiająca pełny, samodzielny, bezpieczny i efektywny dostęp do treści i funkcjonalności, uwzględniająca specyfikę pracy różnych grup użytkowników, przy czym:

- Pełny dostęp oznacza w tym przypadku, że każda informacja i usługa oferowana na stronie będzie możliwa do odczytania i wykorzystania przez każdego użytkownika korzystającego z powszechnie stosowanych technologii.
- Samodzielny dostęp oznacza, że informacje lub usługi może wykorzystać każdy użytkownik bez potrzeby angażowania innych osób. W szczególności dotyczy to korzystania z Internetu przez osoby niepełnosprawne, dla których brak samodzielnego dostępu stanowi naruszenie ich samodzielności i suwerenności.
- Bezpieczny dostęp oznacza, że korzystanie z informacji lub usług nie narusza zasad bezpieczeństwa. Sposób realizacji usług musi być zorganizowany w taki sposób, by alternatywne rozwiązania były równie bezpieczne jak podstawowe.
- Efektywny dostęp oznacza, że nie jest wymagany znacząco wyższy wydatek pracy, czasu lub finansowy na osiągnięcie porównywalnego rezultatu.”²

Treść serwisów internetowych powinna być dostępna dla każdego użytkownika, niezależnie od używanego przez niego sprzętu, oprogramowania, czy też posiadanej niepełnosprawności. Twórcy serwisów internetowych powinni pamiętać o szczególnych problemach takich grup użytkowników jak:

- osoby z różnymi niepełnosprawnościami (niedowidzące i niewidome, niesłyszące, upośledzone ruchowo lub intelektualnie. Mogą nie być w stanie używać klawiatury lub myszki),
- osoby używające małych monitorów lub wolnego łącza internetowego,

² J. Zadrozny, Dostępne www. Samorząd równych szans. Fundacja Instytut Rozwoju Regionalnego. Kraków 2009, s. 5-6, www.niepelnospawni.gov.pl/download/.../files/dostepne_www.pdf, [dostęp 20.04.2012].

- osoby nie posługujące się płynnie językiem, w którym dokument został napisany,
- osoby, które znajdują się w sytuacji, że ich oczy, uszy czy ręce są zajęte innymi czynnościami (np. prowadzeniem samochodu, pracą lub hałasem otoczenia),
- osoby, które używają starej wersji przeglądarki, innej przeglądarki.³

Korzystanie z nowych technologii informacyjnych jest szczególnie ważne dla osób niepełnosprawnych, którym umożliwiają one aktywny udział w społeczeństwie i są podstawą wyrównywania szans w wielu dziedzinach życia. Osoby niepełnosprawne dzięki Internetowi mogą stać się bardziej samodzielne i niezależne – uczyć się, robić zakupy, uczestniczyć w kulturze, spotykać się z ludźmi, a także znaleźć i wykonywać pracę. Problem dostępności Internetu dla osób niepełnosprawnych można rozpatrywać w aspekcie barier w korzystaniu ze sprzętu komputerowego oraz problemu z odbiorem treści zawartych w serwisach WWW. Przeszkody wynikające z braku możliwości posługiwania się standardowo wyposażonym komputerem można pokonać poprzez zastosowanie specjalnego oprogramowania, wprowadzenie udogodnień do standardowych systemów operacyjnych lub wyposażenie komputera w specjalistyczny sprzęt peryferyjny, taki jak np. mysz komputerowa sterowana ruchem głowy lub oczu, syntezatory mowy, linijki brajlowskie, lupy, specjalne klawiatury i monitory⁴. Niestety urządzenia na nic się zdadzą, jeżeli bariery w dostępie do stron internetowych pojawią się już na etapie ich projektowania, planowania struktury i sposobu nawigacji oraz pisania kodu HTML/XHTML. Trudności te mogą polegać m.in. na „niemożliwości odczytania zawartości strony przez programy udźwiękawiające, problemach

³ A. Wijayaratne, D. Singh, Is there space in cyberspace for distance learners with special needs in Asia? A review of the level of Web accessibility of institutional and library homepages of AAOU members. „The International Information & Library Review” (2010) 42, s. 41.

⁴ Omówienie rozwiązań umożliwiających i ułatwiających osobom niepełnosprawnym korzystanie z komputera np. S. Olszewski, K. Parys, M. Trojańska, Przechylenie życia osób z niepełnosprawnością. Kraków: Wydawnictwo Naukowe UP, 2012, s. 137-151.

z nawigacją, trudnościach w kojarzeniu, rozumieniu i zapamiętaniu treści lub własnego położenia w strukturze strony internetowej”⁵.

Standardy dostępności

W zapewnieniu dostępności do treści internetowych niezwykle ważną rolę odgrywają organizacje zajmujące się opracowywaniem i wprowadzaniem standardów sieciowych. Najbardziej znacząca jest działalność organizacji World Wide Web Consortium (W3C), w której uczestniczy kilkaset podmiotów z całego świata (zarówno przedsiębiorstwa jak i osoby prywatne) zajmujących się rozwojem infrastruktury technicznej Internetu, udoskonalaniem narzędzi do przeglądania zasobów, projektowaniem serwisów (zarówno graficznych, jak i strukturalnych). Od 1997 roku w ramach W3C działa Web Accessibility Initiative (WAI), grupa osób i organizacji zainteresowanych rozwojem i promowaniem standardów służących poprawie dostępności usług internetowych (głównie WWW) dla osób niepełnosprawnych. WAI opracowała wytyczne standaryzacyjne Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) wersja 1.0 w 1999 i wersja 2.0 w 2008 r. Wytyczne WCAG 2.0 zawierają cztery ogólne zasady nadrzędne, które są niezbędną podstawą tego, aby każdy mógł używać i mieć dostęp do zawartości sieci. Zasady objaśniane są przez szczegółowe wytyczne. Pod każdą wytyczną znajdują się kryteria sukcesu zastosowane do ewaluacji zgodności z wytyczną. Kryteria sukcesu są pisane w formie zdań, które są pozytywne lub negatywne podczas testowania konkretnej zawartości internetowej.

Zasada 1: Treść musi być widoczna.

- zapewnij tekst jako alternatywę do wszystkich informacji nietekstowych,
- zapewnij synchronizowane alternatywne formy multimediów,

⁵ B. Krzciuk, *Strony internetowe przyjazne niepełnosprawnym – standardy sieciowe*. [w:] *Ergonomia niepełnosprawnym w wieku nanotechnologii i w ochronie zdrowia*, pod red. J. Lewandowskiego, J. Lecelewicz-Bartoszewskiej. Łódź: Wydawnictwo Politechniki Łódzkiej, 2006, s. 171.

- upewnij się, że informacje i struktura mogą być oddzielone od prezentacji,
- spraw aby informacje pierwszoplanowe nie zlewały się z tłem.

Zasada 2: Komponenty interfejsu zawarte w treści muszą być operacyjne

- spraw aby wszystkie funkcje można było wykonać z klawiatury,
- pozwól użytkownikom kontrolować limity czasu podczas czytania i różnego typu interakcji,
- pozwól użytkownikom pomijać treści, które mogą spowodować ataki związane ze światłoczułością,
- zapewnij mechanizmy, które są pomocne w znalezieniu informacji, orientacji i nawigacji,
- pomóż użytkownikom uniknąć błędów i ułatw poprawę błędów, które się pojawiły.

Zasada 3: Treść jak i sterowanie muszą być zrozumiałe

- zapewnij tekst, który jest czytelny i zrozumiały,
- uczynić rozmieszczenie treści jak również funkcje łatwymi do przewidzenia.

Zasada 4: Zawartość stron powinna być wystarczająco silna aby pracować z bieżącym i przyszłym oprogramowaniem użytkownika (włączając technologie pomocnicze)

- wspieraj kompatybilność z bieżącym i przyszłym oprogramowaniem użytkownika (włączając technologie pomocnicze)
- upewnij się, że zawartość strony jest dostępna lub zapewnij alternatywy, które będą dostępne⁶.

Kryteria sukcesu pogrupowane są na trzy poziomy zgodności, każdy reprezentujący stopień wyższy zgodności z wytycznymi od poprzedniego:

Poziom 1:

1. Osiąga minimalny poziom dostępności.
2. Może być rozsądnie stosowany do całej zawartości.

⁶ Web Content Accessibility Guidelines 2.0, W3C World Wide Web Consortium Recommendation 11 December 2008. <http://www.w3.org/TR/WCAG/> [dostęp 05.06.2012].

Poziom 2:

3. Osiąga rozszerzony poziom dostępności.
4. Może być rozsądnie stosowany do całej zawartości.

Poziom 3:

5. Osiąga dodatkową poprawę dostępności.
6. Niekoniecznie musi być stosowany do całej zawartości⁷.

W oparciu o ogólne standardy dostępności powstają również wytyczne kierowane specjalnie do bibliotek. Działająca w ramach wydawnictwa Elsevier specjalna komórka – Elsevier User Centered Design Group opracowała wytyczne dla bibliotek odnośnie zapewnienia użyteczności i dostępności ich stron internetowych⁸. Opracowana przez Międzynarodową Federację Stowarzyszeń Bibliotekarskich (International Federation of Library Associations – IFLA) lista kontrolna pozwalająca przetestować dostępność bibliotek dla osób z niepełnosprawnościami zawiera również dział dotyczący dostępności bibliotecznych serwisów WWW, w którym zaleca stosowanie się do wytycznych WAI World Wide Web Consortium⁹.

Dostępność a prawo

Działania organizacji standaryzacyjnych oraz naciski pozarządowych organizacji zajmujących się problematyką niepełnosprawności wprowadziły problem dostępności stron internetowych na forum publiczne, a problematyka ta stała się częścią działań zapobiegających wykluczeniu społecznemu i jest uwzględniana w aktach prawnych dotyczących ochrony osób niepełnosprawnych. Początek regulacji prawnych dał obowiązujący w USA paragraf 508 dodany w 1986 r. przez Kongres Stanów Zjednoczonych do Rehabilitation Act z 1973 r., znowelizowany w 1998 r. w celu uwzględnienia nowych technologii.

⁷ Tamże.

⁸ C. Jasek, How to Design Library Web Sites to Maximize Usability. Elsevier, Library Connect Editorial Office, 2004, <http://www.elsevier.com/frameworklibrarians/LibraryConnect/lcpamphlet5.pdf> [dostęp 4.06.2012].

⁹ B. Irvall, G. S Nielsen, Access to libraries for persons with disabilities –CHECKLIST. Haga, IFLA Headquarters, 2005. (IFLA Professional Reports :89) http://sid.usal.es/docs/F8/FDO24686/IFLA_access_to_libraries.pdf [dostęp 4.06.2012].

W rozdziale tym wymienia w szczególności różne warunki, jakie muszą spełniać dostępne witryny internetowe oraz obliuguje się niektóre witryny internetowe, w tym państwowe, do spełniania tych warunków¹⁰. W Konwencji Organizacji Narodów Zjednoczonych o *prawach osób niepełnosprawnych* sprawie dostępności poświęcono Artykuł 9. Państwa Strony zobowiązują się w nim, do podjęcia odpowiednich środków w celu zapewnienia osobom niepełnosprawnym, na zasadzie równości z innymi osobami, dostępu do środowiska fizycznego, środków transportu, informacji i komunikacji, w tym technologii i systemów informacyjno-komunikacyjnych, m. in. poprzez opracowywanie, ogłaszania i monitorowanie wdrażania minimalnych standardów i wytycznych w sprawie dostępności urządzeń i usług ogólnie dostępnych lub powszechnie zapewnianych¹¹. Konwencja ONZ o prawach osób niepełnosprawnych została podpisana przez Unię Europejską 30.03.2007 r. i ratyfikowana 23.12.2010 r.¹². Podpisały ją wszystkie państwa członkowskie UE. W październiku 2010 r. ratyfikowało ją 16 państw członkowskich UE (BE, CZ, DK, DE, ES, FR, IT, LV, LT, HU, AT, PT, SI, SK, SE, UK), a pozostałe, w tym Polska, są w trakcie ratyfikacji¹³. Praktyczne wdrożenie postanowień konwencji na szczeblu unijnym i krajowym mają wspierać „Europejska strategia w sprawie niepełnosprawności 2010-2020” oraz „Plan działań Rady Europy w celu promocji praw i pełnego uczestnictwa osób niepełnosprawnych w społeczeństwie: podnoszenie jakości życia osób niepełnosprawnych w Europie 2006-2015”¹⁴. W dokumentach tych znajdziemy zalecenia stosowania koncepcji projektowania uniwersalnego oraz promowania technologii i rozwiązań służących włączeniu społecznemu osób z obniżoną

¹⁰ <http://www.section508.gov/> [dostęp 05.06.2012].

¹¹ Konwencja Praw Osób Niepełnosprawnych/ Convention on the Rights of Persons with Disabilities. 13 December 2006, A/RES/61/106 http://www.unic.un.org/pl/dokumenty/Konwencja_Praw_Osob_Niepelnosprawnych.pdf [dostęp 05.06.2012].

¹² UE ratyfikuje Konwencję Narodów Zjednoczonych o prawach osób niepełnosprawnych. <http://polskawue.gov.pl/UE,ratyfikuje,Konwencje,Narodow,Zjednoczonych,o,prawach,osob,niepelnosprawnych,6364.html> [dostęp 05.06.2012].

¹³ 15 czerwca 2012 Sejm uchwalił ustawę wyrażającą zgodę na ratyfikację przez prezydenta Bronisława Komorowskiego konwencji o prawach osób niepełnosprawnych sporządzonej w Nowym Jorku dnia 13 grudnia 2006 roku.

¹⁴ <http://www.niepelnosprawni.gov.pl/dostepnosc-projektowanie-uniwer/> [dostęp 2.06.2012].

funkcjonalnością. Opierając się na zawartych w nich założeniach opracowano m.in. mandat standaryzacyjny 473, którego celem jest zapewnienie, aby program prac europejskich organizacji standaryzacyjnych w zakresie dostępności uwzględniał zasadę „projektowania dla wszystkich”(DFA) lub „uniwersalnego projektowania”¹⁵. Uniwersalne projektowanie, zgodnie z definicją stworzoną przez Rona Mace'a i rozwiniętą przez Centrum Universal Design przy North Carolina State University, jest „to projektowanie produktów oraz otoczenia tak, aby były one dostępne dla wszystkich ludzi, w największym możliwym stopniu, bez potrzeby adaptacji bądź wyspecjalizowanego projektowania”¹⁶. Jest to projektowanie, które bierze pod uwagę ludzkie możliwości oraz niedoskonałości i dostarcza jedno wspólne rozwiązanie dla młodych i zdrowych, jak też dla niepełnosprawnych, czasowo ograniczonych ruchowo, rodziców z małymi dziećmi czy kobiet ciężarnych. Strategia uniwersalnego projektowania powinna być stosowana przy tworzeniu produktów i otoczenia we wszystkich sektorach i dziedzinach, w tym również w sektorze usług czy tworzeniu nowoczesnych technologii informatycznych i telekomunikacyjnych np. serwisów www. Produkty i otoczenie powinny być zaprojektowane w taki sposób, aby mogły być one użytkowane przez osoby w każdym wieku, z różnymi możliwościami, umiejętnościami i stopniem sprawności. Wymagania dotyczące projektowania uniwersalnego spełniają wytyczne standaryzacyjne WAI, które Unia Europejska uznała za standard globalny, rekomendując go krajom członkowskim¹⁷. W Polsce nie ma specjalnych aktów prawnych, które regulowałyby obowiązek stosowania standardów projektowania uniwersalnego i dostępności stron internetowych, jednak w pewnym zakresie do tej kwestii odnoszą się:

¹⁵ A. Wojtowicz-Pomierna, *Uniwersalne projektowanie i dostępność w dokumentach i działaniach ONZ, Rady Europy i Unii Europejskiej*, [dostęp 2.6.2012].

¹⁶ Universal Design. Clarification of the concept Thematic report =Projektowanie uniwersalne. Objaśnienie koncepcji. Raport tematyczny, www.niepelnospawni.gov.pl/.../projektowanie_uniwersalne.pdf [dostęp 21.05.2012].

¹⁷ Polska droga do Konwencji o prawach osób niepełnosprawnych ONZ. Fundacja Instytut Rozwoju Regionalnego. Kraków 2008, s. 84, http://firr.org.pl/uploads/PUB/Czarna_ksiega_www.pdf [dostęp 11.06.2012].

- Konstytucja RP (w tym Art. 32 i Art. 69),
- Ustawa o dostępie do informacji publicznej (z dnia 6 września 2001 r.),
- Ustawa o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (z dnia 17 lutego 2005 r.),
- Karta Osób Niepełnosprawnych (Uchwała Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej z 1 sierpnia 1997 r.).

w których jest mowa o równości obywateli w dostępie do informacji bez dyskryminacji ze względu na jakiegokolwiek kryteria, w tym stopień sprawności. Po ratyfikacji przez Polskę Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych stanie się ona nadrzędnym aktem prawnym, a definicja uniwersalnego projektowania będzie obowiązująca we wszystkich ustawach i aktach niższego rzędu regulujących szeroko pojętą dostępność do środowiska.

Cel badań

Celem badań było sprawdzenie w jakim stopniu serwisy internetowe bibliotek państwowych wyższych szkół zawodowych spełniają kryteria dostępności do treści internetowych.

Metodologia

Pełne testowanie serwisu internetowego pod kątem jego dostępności zgodnie z zaleceniami WAI powinno przebiegać w trzech etapach:

1. Testowanie automatyczne z wykorzystaniem specjalnych serwisów testujących WWW. W efekcie otrzymujemy raport informujący o odnalezionych błędach i potencjalnych problemach. Ta faza pozwala na odnalezienie oczywistych błędów, w szczególności składniowych.
2. Testowanie półautomatyczne, polegające na przeanalizowaniu wygenerowanego automatycznie raportu przez osobę testującą. Tester powinien zwrócić uwagę na ostrzeżenia zawarte w raporcie, przeanalizować je i usunąć ewentualne błędy. Ta faza pozwala na usunięcie problemów, które automat sygnalizuje jako potencjalnie niedostępne, a których nie może samodzielnie jednoznacznie zakwalifikować.

3. Testowanie ręczne, przeprowadzone przez grupy testerów o specyficznych potrzebach – osób niepełnosprawnych, starszych i dzieci, a także na mniej typowym sprzęcie i oprogramowaniu. Ta faza testowania pozwala na wykrycie błędów i ograniczeń, których nie da się wykryć w sposób zautomatyzowany¹⁸.

W przeprowadzonej analizie ograniczono się jedynie do pierwszego etapu testowania przy pomocy automatycznego narzędzia dostępnego w sieci WWW: WAVE version 4.0 (<http://wave.webaim.org>), dlatego uzyskane rezultaty mają jedynie charakter wstępny i powinny zostać poddane dalszej analizie.

Przebieg badań

Badanie przeprowadzono w trzech etapach:

Etap 1:

Ustalono adresy internetowych stron domowych bibliotek przy użyciu Systemu informacji o szkolnictwie wyższym Ministerstwa Nauki i Szkolnictwa Wyższego oraz wyszukiwarki Google¹⁹. Sformułowano listę adresów internetowych bibliotek państwowych wyższych szkół zawodowych. Internetowe serwisy bibliotek PWSZ są różnej wielkości i liczą od jednej do kilkudziesięciu stron. W celu przeprowadzenia testu dostępności wybrano z każdego serwisu jedną stronę zawierającą możliwie różnorodną zawartość: tekst, grafikę, multimedia. Załącznik Nr 1 prezentuje listę bibliotek państwowych wyższych szkół zawodowych i adresów URL ich stron internetowych poddanych analizie.

Etap 2:

Strony internetowe bibliotek zostały sprawdzone pod kątem zgodności z zaleceniami WAI przez WAVE 4.0. Jest to automatyczne narzędzie do sprawdzania dostępności stron internetowych stosownie do zaleceń WAI (WCAG 1.0). WAVE jest narzędziem bezpłatnym i prostym w obsłudze. Przeprowadza podstawowe testy i zaznacza,

¹⁸ J. Zadrożny, tamże s. 8.

¹⁹ Wg danych Ministerstwa Nauki i Szkolnictwa Wyższego w Polsce działa 36 państwowych wyższych szkół zawodowych. System informacji o szkolnictwie wyższym <https://polon.nauka.gov.pl> [dostęp 05.06.2012].

do dalszego ręcznego sprawdzenia, automatycznie znalezione błędy i ostrzeżenia. W badaniu wykorzystano jeden z dostępnych czterech raportów, który pokazuje normalny wygląd badanej strony internetowej z naniesionymi ikonami i objaśnieniami wg następujących zasad:

- czerwone ikony oznaczają błędy, które powinny być poprawione,
- żółte ikony oznaczają ostrzeżenia, które wskazują na możliwe błędy (zwykle w typowych obszarach, gdzie zdarzają się utrudnienia dostępu), powinny być sprawdzone,
- zielone ikony oznaczają, że element nosi cechy dostępności, co jednak powinno być jeszcze sprawdzone,
- jasnoniebieskie ikony oznaczają elementy struktury, semantyki lub nawigacji, które powinny być sprawdzone pod kątem właściwego użycia.

Etap 3:

Otrzymane raporty programu WAVE 4.0 poddano analizie statystycznej.

Analiza wyników

Spośród wymienionych w Załączniku Nr 1 działających obecnie 36 państwowych wyższych szkół zawodowych jedynie Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Sandomierzu w swoim serwisie internetowym nie ma strony informującej o działalności biblioteki²⁰. Większość serwisów uczelni zamieszcza odnośniki do informacji o bibliotece już na stronie startowej. Jedynie serwisy 5 bibliotek: Państwowej Wyższej Szkoły Zawodowej w Elblągu, Karkonoskiej Państwowej Szkoły Wyższej w Jeleniej Górze, Państwowej Wyższej Szkoły Zawodowej w Koninie, Państwowej Wyższej Szkoły Zawodowej w Tarnowie, Państwowej Wyższej Szkoły Zawodowej w Ciechanowie są dostępne z dalszych stron serwisów i dotarcie do nich wymaga otwarcia jednej lub dwóch stron pośrednich np. O Uczelni.

Testy przeprowadzone z użyciem narzędzia WAVE 4.0 wykazały (Tabela Nr 1), że spośród 35 analizowanych stron internetowych

²⁰ Informacje o Bibliotece Filologicznej PWSZ w Sandomierzu odnaleziono w zakładce Przyjaciele/ Darczyńcy z Emmendingen, <http://www.pwsz.sandomierz.pl/index.php?kat=96> [dostęp 11.06.2012].

bibliotek jedynie 3 strony były wolne od błędów poważnie ograniczających ich dostępność dla osób niepełnosprawnych. Są to strony bibliotek PWSZ w Elblągu, PWSZ im. Witelona w Legnicy i PWSZ w Płocku. Pozostałe 81% stron bibliotek zawierało błędy (oznaczone czerwoną ikoną), w tym 22 strony (63%) zawierało od 1 do 10 błędów, 9 stron bibliotek od 11 do 25 błędów. Jedna strona zawierała więcej niż 25 błędów (biblioteka PWSZ w Sulechowie – 33 błędy).






Tabela nr 1. Ilość błędów stwierdzonych na stronach bibliotek

<i>Grupa (ilość błędów)</i>	<i>n</i>	<i>% (n/N)</i>
0	3	9
1-10	22	63
11-25	9	26
Więcej niż 25	1	3

n – ilość stron, *N* – ogólna liczba zbadanych stron (35)

WAVE 4.0 sygnalizuje obecność błędów krytycznych przy pomocy 20 czerwonych ikon, w tym 6 z nich sygnalizuje brak tekstu alternatywnego do obrazów²¹. Testy serwisów bibliotek PWSZ wykryły obecność 10 rodzajów błędów, przy czym w dalszej analizie wyników wszystkie błędy oznaczające brak tekstu alternatywnego do obrazu skomasowano w jednej kategorii.

Tabela nr 2. Rodzaje błędów stwierdzonych na stronach bibliotek

<i>Błędy występujące na stronie</i>	<i>Objaśnienie błędu</i>	<i>n</i>	<i>% (n/N)</i>
brak tekstu alternatywnego 	brak tekstu alternatywnego do obrazu	231	76
brak etykiety 	brak odpowiedniej etykiety do form <input>, <select>, <tekstarea>	33	11
„osierocona” etykieta 	występuje etykieta ale brak związku z formą <input>, <select>, <tekstarea>	3	1
pusty nagłówek 	nagłówek nie zawiera treści	5	2
pusty link 	link nie zawiera tekstu	31	10

n – ilość błędów danego rodzaju, *N* – ogólna liczba błędów (303)

²¹ Tabela ikon WAVE 4.0 <http://wave.webaim.org/icons> [dostęp 11.06.2012].

Na zbadanych stronach stwierdzono ogółem 303 błędy. Ponad 76% z nich wynika z braku podania tekstu alternatywnego do różnych graficznych elementów strony. Błąd ten jest poważną przeszkodą w dostępie do treści dla niepełnosprawnych korzystających z czytnika ekranowego (czytnik rozpoznaje i interpretuje informacje wyświetlane na monitorze komputera, a następnie przedstawia je użytkownikowi w postaci głosowej lub wysyła do brajlowskiego urządzenia wyjściowego), a przy tym od strony technicznej jest bardzo łatwy do uniknięcia i do naprawienia. Wypada więc zgodzić się z Anusha Wijayaratne i Diljit Singh, że powszechność tego błędu, stwierdzona również w przeprowadzonych przez nich badaniach, wskazuje na to, że zapewnienie dostępności strony internetowej jest nie tyle wyzwaniem technicznym, ile problemem braku świadomości problemu ich dostępności dla osób niepełnosprawnych u pewnej części twórców i administratorów stron internetowych²². Wytyczne WAI wymagają, aby pewne elementy treści i formatowania były oznaczone w celu ich rozpoznania. Oznaczenie to nazywane jest „etykietą”. W badaniu stwierdzono 36 błędów związanych z „etykietą”, co stanowi 12% wszystkich błędów. Błąd „brak etykiety” stwierdzono na 20 stronach internetowych bibliotek. Pojawia się on w każdym przypadku przy występujących na stronie formularzach wyszukiwarki lub do kontaktu z biblioteką. Pozostałe 15 stron, na których nie stwierdzono tego błędu nie zawierały wyszukiwarki. Błąd „pusty link”, który wystąpił 31 razy (10%) może oznaczać, że na stronie pojawia się link, który nie jest zrozumiały bez kontekstu (np. kliknij tutaj), lub, że obsługa wskazanego elementu nie jest dostępna z klawiatury. Marginalnie, bo zaledwie 5 razy wystąpił błąd „pusty nagłówek” związany ze strukturą logiczną treści i stosowaniem nagłówków.

Analizując wymienione w Tabeli Nr 2 rodzaje błędów występujących na poszczególnych stronach stwierdzono, że na 11 stronach wystąpił tylko jeden rodzaj błędu (34%), przy czym na 6 stronach wystąpił wyłącznie brak etykiet przy formularzach, a na 5 wszystkie błędy wynikały z braku tekstu alternatywnego. Kolejne 19 stron (41%) miało błędy dwóch rodzajów, a na 8 stronach (25%) stwierdzono trzy różne rodzaje błędów (Tabela Nr 3).

²² A. Wijayaratne, D. Singh, tamże s.45.

Tabela nr 3. Błędy na stronach bibliotek wg ilości ich rodzajów

<i>Ile rodzajów błędów</i>	<i>n</i>	<i>% (n/N)</i>
Jeden rodzaj błędów	11	34
Dwa różne typy błędów	13	41
Trzy różne typy błędów	8	25

n – ilość stron posiadających taką ilość typów błędów,
N – ogólna liczba stron z błędami (32)

Analiza rodzajów błędów wykazała również, że na stronach z największą ilością błędów często występuje wiele błędów jednego rodzaju np. na stronie biblioteki PWSZ w Sulechowie WAVE wykrył 33 błędy, z czego 32 dotyczą braku tekstu alternatywnego, a 1 etykiety przy wyszukiwarce, podobnie na stronie biblioteki PWSZ w Tarnowie – 24 błędy jednego rodzaju – brak tekstu alternatywnego.

Wnioski

Wyniki uzyskane z pomocą WAVE 4.0 wnoszą jedynie podstawowe informacje o dostępności serwisów internetowych bibliotek państwowych wyższych szkół zawodowych. Pełne testy powinny być przeprowadzone zgodnie z przytoczonymi wyżej zaleceniami WAI.

Jednakże już podstawowe sprawdzenie dostępności wykonane przy użyciu WAVE 4.0 wykazało, że prawie wszystkie badane serwisy zawierają poważne przeszkody utrudniające korzystanie z nich przez osoby z niepełnosprawnościami. Przyczyn występowania barier w dostępności do stron internetowych Anusha Wijayaratan i Diljit Singh upatrują w:

- nieświadomości znaczenia problemu dostępności stron internetowych lub nieznanomości wytycznych dotyczących dostępności stron internetowych przez administratorów i twórców serwisów www,
- trudnościach w zastosowaniu wytycznych wynikających ze sposobu ich prezentacji w dokumentach technicznych,
- braku przeszkolenia w tworzeniu dostępnych stron internetowych²³.

²³ Tamże.

Z pewnością w Polsce dodatkowym czynnikiem jest brak uregulowań prawnych wymuszających stosowanie zasad uniwersalnego projektowania oraz brak materiałów instruktażowych i narzędzi pomocnych w badaniu dostępności w języku polskim. Problematyka standardów dostępności w tworzeniu stron internetowych słabo przebiega się do opinii publicznej. Pewne działania w tej sprawie podejmuje Biuro Pełnomocnika Rządu ds. niepełnosprawności, jak również organizacje pozarządowe działające na rzecz osób niepełnosprawnych. Fundacja Widzialni ustanowiła jedyne w Polsce, chronione prawem oznaczenie „Strona Internetowa bez Barrier” przyznawane serwisom spełniającym międzynarodowe standardy dostępności oraz świadczy usługi związane z testowaniem serwisów oraz budową stron internetowych dostępnych dla niepełnosprawnych. Wg badań przeprowadzonych przez Fundację Widzialni najczęstszymi błędami występującymi na polskich stronach internetowych są:

- brak zachowanego kontrastu pomiędzy tłem serwisu a jego treścią,
- nieprawidłowo opisane pola formularzy (logowanie, newsletter, ankiety, itp.),
- źle skonstruowane menu,
- nieprawidłowo opisane linki,
- nieprawidłowo opisane elementy graficzne,
- źle opisane i nieprawidłowo działające wyszukiwarki²⁴.

Wnioski te w dużej mierze pokrywają się z wynikami uzyskanymi w prezentowanych w niniejszej pracy badaniach. Podstawowym problemem wydaje się fakt niezajomości przez twórców i administratorów serwisów internetowych standardów umożliwiających korzystanie z Internetu wszystkim użytkownikom, niezależnie od ich możliwości i stopnia sprawności. Wskazanie w niniejszej pracy istnienia problemu niedostępności stron internetowych bibliotek państwowych wyższych szkół zawodowych dla osób niepełnosprawnych powinno zainicjować pogłębione testy tych serwisów i ich przebudowę zgodnie z wytycznymi WCAG 2.0.

²⁴<http://widzialni.eu/o-fundacji,m,mg,48> [dostęp 15.06.2012].

Bibliografia

1. Feliksiak M., Korzystanie z Internetu. Komunikat CBOS Nr 4511. http://www.cbos.pl/SPISKOM.POL/2011/K_099_11.PDF [dostęp 26.05.2012].
2. Jasek C., How to Design Library Web Sites to Maximize Usability. Elsevier, Library Connect Editorial Office, 2004 http://www.elsevier.com/framework_librarians/LibraryConnect/lcpamphlet5.pdf [dostęp 04.06.2012].
3. Irvall B., Nielsen G.S., Access to libraries for persons with disabilities – Checklist. Haga, IFLA Headquarters, 2005. (IFLA Professional Reports :89) http://sid.usal.es/idoocs/F8/FDO24686/IFLA_access_to_libraries.pdf [dostęp 04.06.2012].
4. Konwencja Praw Osób Niepełnosprawnych/ Convention on the Rights of Persons with Disabilities. 13 December 2006, A/RES/61/106 http://www.unic.un.org.pl/dokumenty/Konwencja_Praw_Osob_Niepelnosprawnych.pdf [dostęp 05.06.2012].
5. Krzciuk B., Strony internetowe przyjazne niepełnosprawnym – standardy sieciowe. [w:] Ergonomia niepełnosprawnym. W wieku nanotechnologii i w ochronie zdrowia, pod red. J. Lewandowskiego, J. Lecelewicz-Bartoszewskiej. Łódź: Wydawnictwo Politechniki Łódzkiej, 2006, s. 171-178.
6. Polak-Sopińska A., Analiza dostosowania strony internetowej Wydziału Organizacji i Zarządzania Politechniki Łódzkiej do potrzeb osób niepełnosprawnych. [W:] Ergonomia niepełnosprawnym. Przyszłość w kształceniu, pod red. J. Lewandowskiego, K. Boczowskiej. Łódź: Wydawnictwo Politechniki Łódzkiej, 2011, s. 76-95.
7. Polska droga do Konwencji o prawach osób niepełnosprawnych ONZ. Fundacja Instytut Rozwoju Regionalnego. Kraków 2008 http://firr.org.pl/uploads/PUB/Czarna_ksiega_www.pdf [dostęp 11.06.2012].
8. System informacji o szkolnictwie wyższym <https://polon.nauka.gov.pl> [dostęp 05.06.2012].
9. UE ratyfikuje Konwencję Narodów Zjednoczonych o prawach osób niepełnosprawnych. <http://polskawue.gov.pl/UE,ratyfikuje,Konwencje,Narodow,Zjednoczonych,o,prawach,osob,niepelnosprawnych,6364.html> [dostęp 05.06.2012].
10. Universal Design. Clarification of the concept. Thematic report /Projektowanie uniwersalne. Objaśnienie koncepcji. Raport tematyczny. www.niepelnosprawni.gov.pl/.../projektowanie_uniwersalne.pdf [dostęp 21.05.2012].
11. Web Content Accessibility Guidelines 2.0, W3C World Wide Web Consortium Recommendation 11 December 2008. <http://www.w3.org/TR/WCAG/> [dostęp 05.06.2012].
12. Wrobel M., Lecewicz-Bartoszewska J., Interfejs strony internetowej przyjazny dla użytkowników z niepełnosprawnościami jako odpowiedź na potrzeby w zakresie ergonomicznego projektowania. [w:] Ergonomia niepełnosprawnym. Przyszłość w kształceniu, pod red. J. Lewandowskiego, K. Boczowskiej. Łódź: Wydawnictwo politechniki Łódzkiej, 2011 s. 139-161.

13. Wrobel M., Lecewicz-Bartoszewska J., Potrzeby użytkowników o specjalnych wymaganiach związane z korzystaniem z Internetu jako wytyczne do ergonomicznego projektowania interfejsów stron internetowych [w:] Ergonomia niepełnosprawnym. Przyszłość w kształceniu, pod red. J. Lewandowskiego, K. Boczowskiej. Łódź: Wydawnictwo Politechniki Łódzkiej, 2011 s. 114-138.
14. Wijayaratne A., Singh D., Is there space in cyberspace for distance learners with special needs in Asia? A review of the level of Web accessibility of institutional and library homepages of AAOU members. "The International Information & Library Review" (2010) 42, s. 41.
15. Zadrozny J., Dostępne www. Samorząd równych szans. Fundacja Instytut Rozwoju Regionalnego. Kraków 2009, www.niepelnospawni.gov.pl/download/.../files/dostepne_www.pdf, [dostęp 20.04.2012].

Załącznik nr 1

Wykaz bibliotek i stron internetowych poddanych analizie WAVE 4.0

Lp.	Nazwa uczelni	Nazwa biblioteki	Strona internetowa biblioteki poddana analizie WAVE 4.0
1	Karkonoska Państwowa Szkoła Wyższa w Jeleniej Górze	Biblioteka i Centrum Informacji im. J. Słowackiego	http://www.kpswjg.pl/index.php?option=com_content&task=view&id=50&Itemid=40
2	Państwowa Medyczna Wyższa Szkoła Zawodowa w Opolu	Biblioteka Główna	http://www.wsm.opole.pl/39/biblioteka.html
3	Państwowa Szkoła Wyższa im. Papieża Jana Pawła II w Białej Podlaskiej	Biblioteka	http://biblioteka.pswbp.pl/
4	Państwowa Wyższa Szkoła Informatyki i Przedsiębiorczości w Łomży	Biblioteka	http://www.pwsip.edu.pl/uczelnia/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=8&Itemid=24
5	Państwowa Wyższa Szkoła Techniczno-Ekonomiczna im. ks. Bronisława Markiewicza w Jarosławiu	Biblioteka	http://www.pwszjar.edu.pl/o-bibliotece
6	Państwowa Wyższa Szkoła Wschodnioeuropejska w Przemysłu	Biblioteka Uczelniana	http://www.pwsw.pl/biblioteka
7	Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa im. Angelusa Silesiusa w Wałbrzychu	Biblioteka Uczelniana	http://www.pwsw.com.pl/?Page=314
8	Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa im. Jana Amosa Komeńskiego w Lesznie	Biblioteka Uczelniana	http://www.biblioteka.pwsw.edu.pl/
9	Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa im. Jana Grodka w Sanoku	Biblioteka	http://www.pwsw-sanok.edu.pl/jednostki-ogolnuczelniane/biblioteka/
10	Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa im. Prezydenta Stanisława Wojciechowskiego w Kaliszu	Biblioteka Uczelniana	http://www.bu.pwsw.kalisz.pl/
11	Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa im. prof. E. Szczepanika w Suwałkach	Biblioteka	http://www.pwsw.suwalki.pl/pwsw/biblioteka.html
12	Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa im. prof. Stanisława Tarnowskiego w Tarnobrzegu	Biblioteka	http://www.pwsw.tarnobrzeg.pl/biblioteka
13	Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa im. rotmistrza Witolda Pileckiego w Oświęcimiu	Biblioteka	http://www.pwsw-oswiecim.edu.pl/index.php?option=com_content&task=view&id=3094&Itemid=514
14	Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa im. Stanisława Staszica w Pile	Biblioteka Główna	http://www.pwsw.pila.pl/jednostki-organizacyjne/biblioteka-glowna-pwsw.html

15	Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa im. Szymona Szymonowicza w Zamościu	Biblioteka	http://www.pwsz zamosc.pl/biblioteka.htm
16	Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa im. Witelona w Legnicy	Biblioteka	http://pwsz-legnica.eu/bib/
17	Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Chełmie	Biblioteka	http://www.pwsz.chelm.pl/biblioteka
18	Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Ciechanowie	Biblioteka	http://www.pwszciechanow.edu.pl/index.php?option=com_content&task=view&id=43&Itemid=69
19	Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Elblągu	Biblioteka	http://www.pwsz.elblag.pl/biblioteka
20	Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Głogowie	Biblioteka	http://biblioteka.pwsz.glogow.pl/
21	Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Gnieźnie	Biblioteka	http://www.pwsz-gniezno.edu.pl/biblioteka/o-bibliotece/informacja-ogolna.html
22	Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Gorzowie Wielkopolskim	Biblioteka Główna	http://www.pwsz.pl/index.php/biblioteka-glownaa/o-nas.html
23	Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Koninie	Biblioteka Główna	http://www.biblioteka.konin.edu.pl
24	Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Koszalinie		http://www.pwsz-koszalin.pl/biblioteka.html
25	Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Krośnie	Biblioteka Uczelniana	http://www.pwsz.krosno.pl/biblioteka/aktualnosci-biblioteka/
26	Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Nowym Sączu	Biblioteka Uczelniana	http://www.pwsz-ns.edu.pl/16,Biblioteka_Uczelniana.htm
27	Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Nysie	Biblioteka	http://biblioteka.pwsz.nysa.pl
28	Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Płocku	Biblioteka	www.biblioteka.pwszplock.pl
29	Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Raciborzu	Biblioteka	http://biblioteka.pwsz.raciborz.edu.pl/

30	Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Sandomierzu		brak
31	Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Skierniewicach	Biblioteka	http://www.pwsz.skierniewice.pl/Biblioteka/tabid/69/Default.aspx
32	Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Sulechowie	Biblioteka Uczelniana	http://www.pwsz.sulechow.pl/index.php?m=11_39&id=strona_glowna&id_jednostki=10
33	Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Tarnowie	Biblioteka Uczelniana	http://www.biblioteka.pwszstar.edu.pl/
34	Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa Wąlczu	Biblioteka Główna	http://pwsz.eu/biblioteka/#news
35	Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa we Włocławku	Biblioteka	http://www.pwsz.wloclawek.pl/instituty-i-jednostki/biblioteka/lokalizacja
36	Podhalańska Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Nowym Targu	Biblioteka	http://www.ppwsz.edu.pl/biblioteka.html

**Stopień przygotowania
wybranych bibliotek
państwowych wyższych
szkół zawodowych
do obsługi użytkowników
niepełnosprawnych.
Wyniki ankietowe**

MARZENA DZIOŁAK
DOROTA PASZKIEWICZ



Wstęp

Rok 1997 przyniósł zmiany w funkcjonowaniu i organizacji szkolnictwa wyższego w Polsce. Obok Ustawy o szkolnictwie wyższym z dnia 12 września 1990 roku (Dz. U. Nr 65, poz. 385 z późniejszymi zm.) zaczęła obowiązywać Ustawa o wyższych szkołach zawodowych z dnia 26 czerwca 1997 roku (Dz. U. Nr 96, poz. 590 z późniejszymi zmianami) na mocy, której od 1998 roku powstawały pierwsze wyższe szkoły zawodowe mające prawo do nadawania tytułów zawodowych licencjata lub inżyniera.

W 2005 roku ogłoszony został kolejny akt prawny dotyczący szkolnictwa wyższego – ustawa Prawo o szkolnictwie wyższym z dnia 27 lipca 2005 roku (Dz. U. Nr 164, poz. 1365 z późniejszymi zm.), którego celem było dostosowanie polskiego systemu szkolnictwa wyższego do standardów europejskich poprzez połączenie i uzupełnienie przepisów zawartych w poprzednich dwóch ustawach – Ustawie o szkolnictwie wyższym z 1990 roku i Ustawie o wyższych szkołach zawodowych z 1997 roku.

Od 01 października 2011 roku obowiązuje nowy akt prawny – Ustawa z 18 marca 2011 roku (Dz. U. Nr 84, poz. 455) o zmianie ustawy Prawo o szkolnictwie wyższym, o stopniach naukowych i tytule

naukowym oraz o stopniach i tytule w zakresie sztuki oraz o zmianie niektórych innych ustaw.

Prowadzone na przestrzeni lat prace legislacyjne w znacznym stopniu uporządkowały system szkolnictwa wyższego w Polsce, jednak w zmieniających się co kilka lat przepisach problemy studiujących osób niepełnosprawnych były marginalizowane, czy wręcz pomijane. Dopiero w przywoływanej powyżej ustawie z dnia 18 marca 2011 roku w Art.13, ust. 1 wyraźnie określono, iż jednym z podstawowych zadań uczelni, a więc i biblioteki uczelnianej, jest **stwarzanie osobom niepełnosprawnym warunków do pełnego udziału w procesie kształcenia i w badaniach naukowych**.

Mimo, że w ostatnich latach dość silnie zarysowuje się tendencja spadkowa ogólnej liczby studiujących, to liczba studentów niepełnosprawnych stale wzrasta. Duża ich część studiuje w państwowych wyższych szkołach zawodowych, które stanowią istotne ogniwo polskiego systemu szkolnictwa wyższego. Znamienne jest, że w wielu przypadkach funkcjonują one w miastach odległych od dużych ośrodków akademickich i w znacznym stopniu przyczyniają się do wyrównywania szans edukacyjnych mieszkańców mniejszych miejscowości, w tym również tych, którzy dotknięci są różnego typu dysfunkcjami. Niepełnosprawność stawia przed ludźmi nią dotkniętymi szereg przeszkód natury nie tylko emocjonalnej, ale i technicznej, a zasada ta dotyczy również procesu kształcenia (Garbat, M., 2011). Stąd zapewne, m.in. bliskość uczelni od miejsca zamieszkania, znajomość terenu i otoczenia powoduje, iż osoby te decydują się na studia w uczelniach zawodowych, a bariery wynikające z choroby są mniej odczuwalne.

Według danych GUS w roku akademickim 2010/2011 w szkołach wyższych typu: uniwersytety, wyższe szkoły – techniczne, rolnicze (w tym uniwersytety przyrodnicze), ekonomiczne (w tym uniwersytety ekonomiczne), pedagogiczne (w tym uniwersytety pedagogiczne), wyższe szkoły morskie, artystyczne, teologiczne, akademie wychowania fizycznego, szkoły wyższe resortu obrony narodowej oraz szkoły wyższe resortu spraw wewnętrznych - studiowało ogółem 30096 osób niepełnosprawnych, z czego 7193 – w pozostałych szkołach wyższych

(w tym w publicznych wyższych szkołach zawodowych) (Szkoly wyższe..., 2011). Dane te wskazują, jak niebagatelna może być liczba osób niepełnosprawnych uczących się w uczelniach typu pwsz.

STUDENCI NIEPEŁNOSPRAWNI						
Rok	Ogółem	Niesłyszący i słabosłyszący	Niewidomi i słabowidzący	Dysfunkcje narządu ruchu		Inne rodzaje niepełnosprawności
				chodzący	niechodzący	
2007/2008	4244	259	278	1069	99	2539
2008/2009	5295	331	415	1413	115	3021
2009/2010	6660	436	562	1797	152	3713
2010/2011	7193	458	622	1993	158	3962

Rycina 1. Liczba studentów niepełnosprawnych w latach 2007-2011 studiujących m.in. w państwowych wyższych szkołach zawodowych. Źródło: Szkoły wyższe i ich finanse, GUS, 2008-2011

Koniecznością staje się więc reagowanie uczelni zawodowych i bibliotek na zmiany zachodzące w ich przestrzeni społecznej.

ANALIZA ANKIET

Prowadzenie właściwej obsługi bibliotecznej osób niepełnosprawnych wiąże się z przystosowaniem organizacyjno-funkcjonalnym poszczególnych elementów struktury bibliotecznej do potrzeb tej wewnętrznie zróżnicowanej grupy użytkowników (Fedorowicz, M., 2010).

Prezentowane badania ankietowe stanowią próbę ogólnej oceny (nie są to badania szczegółowe) stopnia przygotowania bibliotek państwowych wyższych szkół zawodowych do obsługi użytkowników o specyficznych potrzebach.

Ankieta została skierowana drogą elektroniczną do ponad 30 bibliotek. W przypadku, kiedy nie posiadały one własnego adresu e-mail, a takie się jeszcze zdarzają, korespondencję wysłano na ogólny adres uczelni z wyraźnym zaznaczeniem odbiorcy. Odpowiedź otrzymano jedynie z 13 bibliotek (Ryc. 2), tj. mniej niż połowa (ok. 39%).

LP.	Uczelnia	Skrót
1.	Państwowa Szkoła Wyższa im. Papieża Jana Pawła II w Białej Podlaskiej	BP
2.	Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Chełmie	C
3.	Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Głogowie	G
4.	Karkonoska Państwowa Szkoła Wyższa w Jeleniej Górze	JG
5.	Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Koninie	K
6.	Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa im. Witelona w Legnicy	L
7.	Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Nowym Sączu	NS
8.	Państwowa Medyczna Wyższa Szkoła Zawodowa w Opolu	O
9.	Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa im. rotmistrza Witolda Pileckiego w Oświęcimiu	OŚ
10.	Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Raciborzu	R
11.	Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Skierniewicach	S
12.	Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa im. prof. Edwarda F. Szczepanika w Suwałkach	SU
13.	Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Tarnowie	T

Rycina 2. Uczelnie, których biblioteki odpowiedziały na ankietę oraz skróty nazw użyte w następnych rycinach.

Ankieta zawierała 6 pytań wyboru i 3 pytania otwarte dotyczące zarówno rozwiązań architektonicznych, wyposażenia w urządzenia ułatwiające dotarcie do zbiorów i informacji, gromadzenia alternatywnych materiałów czytelniczych, jak i poziomu profesjonalnego przygotowania pracowników bibliotek do obsługi czytelników niepełnosprawnych.

Pytanie pierwsze (Ryc. 3) dotyczyło rodzajów niepełnosprawności występujących wśród użytkowników badanych bibliotek. Rozpoznanie obsługiwanego środowiska osób niepełnosprawnych pod kątem występujących chorób i dysfunkcji, jest bowiem niezbędnym elementem pozwalającym na dostosowanie skali usług bibliotecznych do rzeczywistych potrzeb i możliwości osób dotkniętych niepełnosprawnością. Szczegółowa analiza czytelników jest kluczową w planowaniu i dostosowywaniu form pracy i działań dedykowanych osobom niepełnosprawnym.

Grupy użytkowników niepełnosprawnych	Biblioteki													Ogółem
	BP	C	G	JG	K	L	NS	O	OŚ	R	S	SU	T	
osoby z zaburzeniami neuromotorycznymi	x	x	x			x								4
osoby z chorobami mięśniowo-szkieletowymi	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	12
przewlekłe choroby			x	x				x			x			4
osoby niesłyszące										x				1
osoby niedosłyszące	x			x	x	x		x		x	x			7
osoby niewidome														0
osoby słabowidzące			x	x		x	x	x		x	x			7
osoby z zaburzeniami emocjonalnymi i zachowania	x	x		x	x					x		x		6

Rycina 3. Rodzaje niepełnosprawności czytelników korzystających z usług badanych bibliotek.

Z analizy ankiet wynika, iż najliczniejszą grupę wśród użytkowników badanych bibliotek stanowią osoby z chorobami mięśniowo-szkieletowymi. Aż 12 bibliotek zaznaczyło, że odwiedzają je osoby np. z wadami kończyn, sylwetką karłowatą itp. Czytelnicy z tego typu dysfunkcjami w umiarkowanym stopniu mają utrudnione poruszanie się i korzystanie ze zbiorów. Mogą natomiast odczuwać dyskomfort w relacjach z bibliotekarzem, czy z osobami, które w przesadny sposób zwracają na nich uwagę lub „próbują pomóc”.

Siedem bibliotek odpowiedziało, że z ich zbiorów korzystają czytelnicy słabowidzący i niedosłyszących. Do prawie połowy – przychodzą osoby z zaburzeniami emocjonalnymi – lękliwi, nieśmiali. W żadnej bibliotece nie zarejestrowano osób niewidomych i tylko w jednej wśród użytkowników są niesłyszący. Cztery biblioteki potwierdziły, iż z ich zbiorów korzystają czytelnicy z zaburzeniami neuromotorycznymi, czyli osoby cierpiące np. na porażenie mózgowo-rdzeniowe, które w znacznym stopniu może utrudniać korzystanie z biblioteki. Często są to studenci na wózkach inwalidzkich, którzy, aby się poruszać swobodnie, wymagają specjalnych rozwiązań architektonicznych. Również jedynie w 4 bibliotekach zanotowano obecność chorych przewlekłe. Jest to bardzo zróżnicowana grupa czytelników, przeważnie trudna do rozpoznania i wymagająca specjalnego wywiadu. Wśród nich są chorzy na astmę, cukrzycę, alergie. Jednakże potrzeby tych osób raczej w nieznanym stopniu odbiegają od wymagań czytelników zdrowych.

Kolejne pytanie – czwarte – dotyczyło specjalnych udogodnień architektonicznych ułatwiających osobom chorym korzystanie z bibliotek (Ryc. 4).

Z codziennych obserwacji wynika, iż problem dostępności architektonicznej instytucji użyteczności publicznej, w tym również i bibliotek, jest jedną z najpoważniejszych barier ograniczających samodzielny do nich dostęp osobom niepełnosprawnym. Wprawdzie w ostatnich latach zauważyć można stałą poprawę, jednak w wielu przypadkach dostępność jest nadal fikcją, ponieważ nawet jeżeli w budynku znajduje się winda to często prowadzą do niej schody, jeśli jest stanowisko dla osoby niepełnosprawnej, to nie przewidziano regulowanej wysokości blatu, i takich przykładów można byłoby mnożyć wiele.

Udogodnienia architektoniczne	Biblioteki													Ogółem
	BP	C	G	JG	K	L	NS	O	OŚ	R	S	SU	T	
blisko budynku jest przystanek komunikacji	x		x			x	x	x				x	x	7
blisko budynku jest parking	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	13
drzwi otwierają się automatycznie	x				x	x	x			x		x		6
brak progów	x	x	x	x	x	x	x		x	x	x	x	x	12
jest podjazd				x		x	x	x	x	x		x	x	8
pomieszczenia dostosowane do ruchu niepełnosprawnych			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	11
część stanowisk informacyjnych dostosowana do wózków	x		x	x		x	x	x		x			x	8
szerokość drzwi przystosowana do szerokości wózków		x	x	x		x	x	x	x	x	x			9
w wolnym dostępie odpowiednie szerokości między regałami		x		x	x	x	x			x				6
toaleta dla niepełnosprawnych	x		x	x	x	x	x	x	x		x	x	x	11
specjalne stanowisko dla osoby z niepełnosprawnością wzroku				x	x	x	x	x						5
miejsca dla czytelników niepełnosprawnych	x			x	x	x	x	x					x	7

Rycina 4. Udogodnienia architektoniczne ułatwiające osobom niepełnosprawnym korzystanie z bibliotek.

Wśród analizowanych bibliotek najczęściej potwierdziło, iż w pobliżu ich gmachów zlokalizowany jest parking, w budynku nie ma progów, są odpowiednie toalety, a pomieszczenia dostosowano do ruchu niepełnosprawnych. Jednak już tylko 6 z 13 bibliotek posiada odpo-

wiednio zaprojektowaną przestrzeń wolnego udostępniania, pozwalającą na swobodne korzystanie ze zbiorów osobom poruszającym się na wózkach. Z własnej siedziby w Białej Podlaskiej autorki znają problem wąskich przejść między regałami i zwiększającą się proporcjonalnie do ilości księgozbioru ciasnotę pomieszczeń.

Kilka bibliotek posiada windy (Biała Podlaska, Jelenia Góra, Legnica, Racibórz), a wręcz wzorcowo wypadają biblioteki w Nowym Sączu, Jeleniej Górze i Legnicy, których siedziby zostały zaprojektowane z myślą o czytelnikach niepełnosprawnych i posiadają one szeroki wachlarz udogodnień umożliwiających i usprawniających poruszanie się po bibliotece. Czytelnicy w bibliotece w Legnicy obok możliwości korzystania z windy mają do dyspozycji specjalną platformę do przewozu osób niepełnosprawnych. Ponad połowa badanych Bibliotek posiada stanowiska informacyjne dostosowane do wózków inwalidzkich i miejsca dla czytelników niepełnosprawnych.

Pytanie szóste dotyczyło urządzeń i technologii umożliwiających i ułatwiających osobom niepełnosprawnym dostęp do informacji i korzystanie z księgozbioru (Ryc. 5).

Wyposażenie bibliotek w technologie wspomagające skutecznie wpływa na tworzenie placówek przyjaznych użytkownikom dotkniętym niepełnosprawnością, a samym bibliotekom otwiera możliwości poszerzania oferty usługowej. Najlepiej wyposażone w tego typu urządzenia biblioteki znajdują się w Koninie i Legnicy. Prawie połowa bibliotek dysponuje powiększalnikami do tekstu, klawiaturami z dużymi klawiszami, specjalnymi myszami dla osób z ograniczoną sprawnością ręki oraz komputerami z dużymi ekranami. Część bibliotek, zapewne ze względu na wysokie koszty, nie posiada ani jednego urządzenia przeznaczonego dla osób z dysfunkcjami. Biblioteki te obsługują jednak osoby niepełnosprawne fizycznie, pomimo iż nie mają zapewnionego odpowiedniego sprzętu.

Tylko jedna z badanych bibliotek posiada stronę WWW przystosowaną dla osób z wadami wzroku. Biblioteka w Legnicy obok bibliotek w Głogowie i Jeleniej Górze posiada również specjalne zapisy w regulaminie dotyczące niepełnosprawnych czytelników.

Urządzenia i technologie	Biblioteki													Ogółem
	BP	C	G	JG	K	L	NS	O	OŚ	R	S	SU	T	
monitor brajlowski				x		x								2
drukarka brajlowska						x								1
autolektor					x									1
syntezator mowy				x	x									1
powiększalnik do tekstu				x	x	x	x	x						5
klawiatura z dużymi klawiszami	x		x		x	x		x						5
specjalna mysz dla osób z niepełnosprawną ręką	x		x	x	x	x								5
mysz sterowana głową	x													1
system do tworzenia książek audio					x									1
skaner z programem OCR FineReader	x		x				x							3
komputer z dużym ekranem			x		x	x	x	x						5
strona WWW dla osób z wadami wzroku								x						1
specjalne zapisy w regulaminie			x	x		x								3

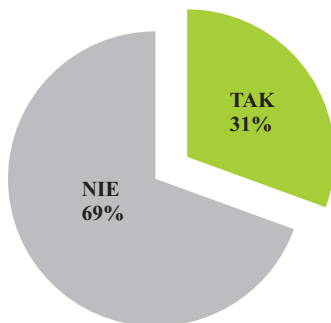
Rycina 5. Urządzenia i usługi ułatwiające osobom niepełnosprawnym korzystanie z zasobów bibliotek.

Kolejne zagadnienie, to alternatywne materiały czytelnicze dostępne w bibliotekach (Ryc. 6). Placówki obsługujące użytkowników z niepełnosprawnościami powinny gromadzić materiały czytelnicze w tzw. formatach alternatywnych, a dobór ich uzależniać od rozpoznanych możliwości percepcyjnych swoich użytkowników. Z uwagi na niewielką produkcję tych wydawnictw (nawet w krajach wysoko rozwiniętych stanowią one od 3 do 5% rocznej produkcji wydawniczej (Fedorowicz, M., 2010), jak i znikomą o nich informację, i zapewne ze względu na wysoką ceną, w praktyce zadanie to okazuje się niezwykle trudne. Na rodzimym rynku wydawniczym publikacje te, a zwłaszcza literatura naukowa i popularnonaukowa, są prawie nieosiągalne. Wyraźnie widać to w badaniach ankietowych. Większość bibliotek wśród materiałów alternatywnych deklaruje posiadanie książek elektronicznych, które są doskonałym źródłem wiedzy zarówno dla czytelników niepełnosprawnych, jak i zdrowych. Pojedyncze biblioteki wśród formatów dedykowanych niepełnosprawnym wymieniają książki brajlowskie, książki drukowane powiększoną czcionką, książki mówione, a także łatwe w czytaniu. Żadna z bibliotek nie gromadzi tyflofilmów.

Alternatywne materiały czytelnicze	Biblioteki												Ogółem	
	BP	C	G	JG	K	L	NS	O	OŚ	R	S	SU		T
książki brajlowskie								x						1
książki drukowane powiększoną czcionką										x				1
książki mówione		x							x					2
książki łatwe w czytaniu										x				1
książki elektroniczne	x		x		x	x		x	x	x		x	x	9
tyflofilmy														0
inne														0

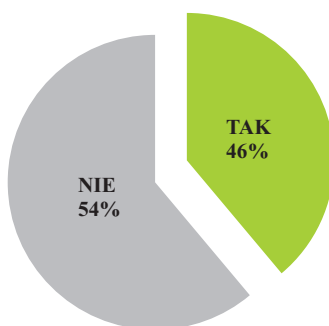
Rycina 6. Alternatywne materiały czytelnicze dostępne w bibliotekach.

Jak istotną kwestię stanowią specjalistyczne szkolenia bibliotekarzy w zakresie obsługi użytkowników o specjalnych potrzebach nie trzeba nikogo przekonywać. Żadne urządzenia i najnowocześniejsze technologie nie zastąpią pracowników posiadających specjalistyczną, niezbędną wiedzę w tym obszarze. Bez nich technologiczne innowacje, adaptacje architektoniczne i bogata kolekcja materiałów bibliotecznych pozostaną niewykorzystane (Fedorowicz, M. 2010). Tylko bibliotekarze wykwalifikowani i posiadający umiejętności komunikowania się z osobami niepełnosprawnymi zapewnią prawidłową obsługą tej grupie użytkowników. Jednak wyniki prezentowanych badań pokazują, iż jedynie cztery biblioteki (w Głogowie, Jeleniej Górze, Legnicy i Opolu) potwierdziły udział swoich pracowników w szkoleniach ukierunkowanych na obsługę czytelników o specjalnych potrzebach (Ryc. 7).



Rycina 7. Czy pracownicy bibliotek uczestniczyli w szkoleniach dotyczących obsługi czytelników niepełnosprawnych?

Natomiast na pytanie o współpracę bibliotek z instytucjami lub organizacjami zajmującymi się osobami niepełnosprawnymi pozytywnie odpowiedziało 6 bibliotek i były to te same biblioteki, których pracownicy uczestniczyli w szkoleniach oraz biblioteki w Chełmie i Koninie (Ryc. 8). Biblioteka w Chełmie prowadzi również działalność kulturalno-edukacyjną, polegającą na współpracy z Warsztatami Terapii Zajęciowej przy Integracyjnym Stowarzyszeniu Osób Niepełnosprawnych „Prometeusz” w Chełmie. Organizuje także wystawy twórczości osób niepełnosprawnych oraz angażuje się w akcje charytatywne na rzecz Stowarzyszenia.



Rycina 8. Czy biblioteka współpracuje z instytucjami lub organizacjami zajmującymi się problemami osób niepełnosprawnych?

W ankiecie poproszono również o podanie różnego rodzaju działań podejmowanych przez biblioteki w celu szeroko pojętej integracji z niepełnosprawnymi. Biblioteka w Głogowie oprócz współpracy z Warsztatami Terapii Zajęciowej organizuje wystawy twórczości osób niepełnosprawnych. Biblioteka w Legnicy organizuje cykliczne spotkania pn. „Ludzie z Pasją”. W bibliotece w Opolu rozbudowano czytelnię, dopasowując ją do wymogów poruszania się na wózkach i umożliwiając swobodny dostęp do księgozbioru. Biblioteka w Raciborzu kupuje książki wg zapotrzebowania studentów niepełnosprawnych, pozyskując fundusze z dotacji MNiSW na zadania związane z kształceniem, rehabilitacją i leczeniem studentów. Książki te wypożyczane są tym studentom, którzy złożyli na nie zapotrzebowanie.

Pracownicy bibliotek w Białej Podlaskiej, czy Legnicy biorą udział w konferencjach poświęconych niepełnosprawnym, a inni bibliotekarze organizują tego typu konferencje, jak na przykład pracownicy Biblioteki Karkonoskiej Państwowej Szkoły Wyższej w Jeleniej Górze.

Wnioski

Przystosowywanie bibliotek do wymagań czytelników o specyficznych potrzebach i rozwijanie usług biblioteczno-informacyjnych dedykowanych tej grupie użytkowników rozpoczęło się na długo przed wprowadzeniem zapisów w aktach normatywnych dotyczących szkolnictwa wyższego. Wynikało to przede wszystkim z dostrzeżenia i zrozumienia przez bibliotekarzy potrzeb czytelników niepełnosprawnych oraz z przykładów dobrych praktyk płynących z innych krajów, w których sytuacja osób niepełnosprawnych i wyrównywanie szans w równym dostępie do edukacji regulowane są ogólnokrajowymi przepisami. Obecnie do zadań podejmowanych na rzecz użytkowników niepełnosprawnych obowiązywać będą nie tylko zapisy ustawy z 18 marca 2011 roku, ale zapewne w niedługim już czasie również międzynarodowa Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych, która mocą uchwały Polskiej Rady Ministrów z lipca 2012 roku, ma zostać ratyfikowana przez państwo polskie.

Niewątpliwie systematycznie powiększająca się populacja osób niepełnosprawnych podejmujących naukę w szkołach wyższych i obowiązujące przepisy prawa stawiają przed bibliotekami uczelnianymi nowe wyzwania w zakresie obsługi czytelników dotkniętych różnego rodzaju dysfunkcjami.

Przeprowadzone badania ankietowe dowodzą, iż stopień przygotowania bibliotek państwowych wyższych szkół zawodowych do obsługi użytkowników niepełnosprawnych, pomimo podejmowania szeregu działań w tym zakresie, nie jest w pełni zadowalający. Wynikać to może, m.in. z faktu, iż uczelnie zawodowe, a tym samym i ich biblioteki, są stosunkowo „młodym produktem” na rynku usług edukacyjnych i nie

wpracowały jeszcze spójnej polityki edukacyjnej wobec osób niepełnosprawnych. Nie można również zapominać o wysokich kosztach związanych z dostosowaniem tych placówek do optymalnej obsługi osób niepełnosprawnych, chociaż na pewno nie może to być usprawiedliwieniem.

Wyniki ankiet wskazują jak wiele jeszcze należy poprawić i zmienić w obszarze działalności bibliotek dotyczącym obsługi użytkowników o specyficznych potrzebach. Przede wszystkim działalność tę regulować powinny dokumenty wewnątrzbiblioteczne (regulaminy, plany, strategię), a jak wynika z analizy, tylko trzy z badanych bibliotek wprowadziły w regulaminach zapisy dotyczące obsługi osób niepełnosprawnych. Nie oznacza to bynajmniej, że inne biblioteki, które zapisów takich nie uwzględniły, nic nie robią w tym zakresie. Zasadnym wydaje się jednak dokonanie korekt regulaminowych, gdyż zapewne przyniosłoby to korzyści zarówno bibliotekom, jak i ich czytelnikom.

W świetle badań należy również stwierdzić, iż wyposażenie bibliotek w technologie wspomagające proces kształcenia osób niepełnosprawnych oraz umożliwiające dostęp do materiałów informacyjnych nie tylko w wersji elektronicznej, ale i drukowanej jest mało zadawalający. Pięć z badanych bibliotek w ogóle nie dysponuje takim wyposażeniem. Równie mizernie wypada zasobność bibliotek w publikacje w formatach alternatywnych, wśród których jedynie książki elektroniczne gromadzone są w większości badanych bibliotek. Trudno jednak winić za to biblioteki. Stan taki wynika zapewne ze znikomej produkcji wydawniczej i barier w udostępnianiu publikacji w formatach alternatywnych wynikających, m.in. z zapisów prawa autorskiego.

Badając przygotowanie bibliotek do obsługi użytkowników o specyficznych potrzebach należy pamiętać jak różnorodna jest to grupa czytelników i jak potrzebna jest olbrzymia wiedza bibliotekarzy w tym obszarze, aby skutecznie planować i realizować ich obsługę oraz zapewnić równy dostęp do zasobów bibliotek dla wszystkich czytelników. Jest to zadanie niezwykle trudne ze względu na wielowymiarowość występujących barier. Dlatego niepokojące wydają się wyniki ankiet dotyczące uczestnictwa bibliotekarzy w szkoleniach ukierunkowanych na obsługę użytkowników niepełnosprawnych.

Wzrastająca z roku na rok liczba studentów niepełnosprawnych, powstające przy uczelniach Uniwersytety Trzeciego Wieku, otwieranie się bibliotek na społeczność spoza uczelni, to zjawiska, które w naturalny sposób generują zmiany w bibliotekach i wśród samych bibliotekarzy. Rodzi się potrzeba specjalistycznych szkoleń, dostosowania bibliotek do wymagań i potrzeb użytkowników, a nie odwrotnie. Obok łatwych do zidentyfikowania barier architektonicznych i możliwości eliminowania ich przy pomocy regulacji prawnych (Rozporządzenie Ministra Infrastruktury..., 2002) należy pamiętać o barierach komunikacyjnych, emocjonalnych i psychologicznych. Brakuje jednak profesjonalnych warsztatów ukierunkowanych na obsługę indywidualnego użytkownika, które poprawiłyby komunikację w bibliotece, nie tylko z osobami niepełnosprawnymi, ale również z czytelnikami z zaburzeniami emocjonalnymi, jak i z innymi grupami beneficjentów usług bibliotecznych. Warto w tym miejscu podkreślić, że badania polskie i zagraniczne wskazują, iż najistotniejsze w kontaktach z użytkownikiem o specyficznych potrzebach jest pokonanie barier psychologicznych, a nie fizycznych (Barker, D., 2011, Czarnecka, A., 2010).

Omawiane badania ankietowe, chociaż mało reprezentatywne ze względu na niewielki procent bibliotek, które odpowiedziały na ankietę, mogą stanowić punkt wyjścia do kontynuowania analizy działalności bibliotek państwowych wyższych zawodowych w obszarze ich dostosowania do zapewnienia użytkownikom niepełnosprawnym pełnego dostępu do standardowej oferty bibliotecznej. Prezentowane badania skupiły się tylko na bardzo ogólnych funkcjonalno-organizacyjnych aspektach przystosowania bibliotek państwowych wyższych szkół zawodowych do obsługi osób niepełnosprawnych. Nie objęto nimi kwestii dotyczących polityki bibliotecznej wobec czytelników niepełnosprawnych, form udostępniania oraz usług informacyjnych. Fakt ten może, a właściwiej – powinien być inspiracją do szczegółowych, pogłębionych badań nad stanem przygotowania bibliotek uczelnianych do kompleksowej obsługi użytkowników niepełnosprawnych.

Bibliografia

1. Barker D., On The Outside Looking In: Public Libraries Serving Young People With Disabilities, *Aplis* 2011, vol 24, nr 1, s. 9-16
2. Czarnecka, A., Niepełnosprawni pełnoprawni użytkownicy biblioteki, *Forum Bibliotek Medycznych* 2010, R. 3, nr 2, s. 308-327, (online), <http://www.bg.umed.lodz.pl/images/stories/wydawnictwa/forum/ForumNr6.pdf>
3. Fedorowicz, M. Człowiek niepełnosprawny w bibliotece publicznej, Toruń 2010
4. Garbat M. Młodzież z niepełnosprawnością w kształceniu akademickim. In: *Osoby z niepełnosprawnością w szkole wyższej. Wybrane zagadnienia*. Ochronczenko H., Czerwińska M., Garbat M. Zielona Góra 2011. S. 89-108
5. Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dn. 12.04.2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie. Dz.U. Nr 75, poz. 690 z późniejszymi zmianami.
6. Szkoły Wyższe i ich finanse w 2007 roku, GUS, Warszawa 2008, (online), <http://info.wsisiz.edu.pl/~brynskim/Prijekt%20ankiety/ANK.pdf> data dostępu: 2012-09-03
7. Szkoły Wyższe i ich finanse w 2008 roku, GUS, Warszawa 2009, (online) http://www.stat.gov.pl/cps/rde/xbcr/gus/E_szkoły_wyzsze_2008.pdf, data dostępu: 2012-09-01
8. Szkoły Wyższe i ich finanse w 2009 roku, GUS, Warszawa 2010, (online) http://www.studyinpoland.pl/konsorcjum/images/stories/54_2010_newsletter/GUS_szkoły_wyzsze_2009.pdf, data dostępu: 2012-09-01
9. Szkoły Wyższe i ich finanse w 2010 roku, GUS, Warszawa 2011, (online) http://www.stat.gov.pl/cps/rde/xbcr/gus/PUBL_e_szkoły_wyzsze_2010.pdf, data dostępu: 2012-09-01
10. Ustawy o szkolnictwie wyższym z dnia 12 września 1990 roku (Dz. U. Nr 65, poz. 385 z późniejszymi zm.), (online) <http://isap.sejm.gov.pl/DetailsServlet?id=WDU19900650385>, data dostępu: 2012-08-25
11. Ustawa o wyższych szkołach zawodowych z dnia 26 czerwca 1997 roku (Dz. U. Nr 96, poz. 590 z późniejszymi zm.), (online) <http://isap.sejm.gov.pl/DetailsServlet?id=WDU19970960590>, data dostępu: 2012-08-25
12. Ustawa Prawo o szkolnictwie wyższym z dnia 27 lipca 2005 roku (Dz. U. Nr 164, poz. 1365 z późniejszymi zm.), (online), <http://isap.sejm.gov.pl/DetailsServlet?id=WDU20051641365>, data dostępu: 2012-08-25
13. Ustawa o zmianie ustawy Prawo o szkolnictwie wyższym, o stopniach naukowych i tytule naukowym oraz o stopniach i tytule w zakresie sztuki oraz o zmianie niektórych innych ustaw z 18 marca 2011 roku (Dz. U. Nr 84, poz. 455), (online), http://www.nauka.gov.pl/fileadmin/user_upload/szkolnictwo/Reforma/20110523_USTAWA_z_dnia_27_lipca_2005.pdf

Książka mówiona i książka elektroniczna w kontekście czytelnika niepełnosprawnego

NATALIA ZATKA



Tradycyjne, papierowe, zakurzone, z pożółkniętymi stronami, nowe, pachnące drukiem książki, czy woluminy cyfrowe, pozbawione szelestu kartek i zagiętych rogów hiperteksty, pozwalające dowolnie „wędrować” pomiędzy poszczególnymi jego częściami? A może książki pozbawione reprezentacji wizualnej, a zapewniające przyjemność dźwiękową dla ich odbiorców i możliwość zatrzymania ścieżki głosowej w dowolnym fragmencie bądź wielokrotne jej odtwarzanie? Przed takim dylematem staje współczesny czytelnik. Czytelnik niepełnosprawny nie zawsze ma wybór nośników dzieła literackiego. Na ogół jest pozbawiony alternatywy dostosowanej do jego dysfunkcji.

Wymienione powyżej formy książek – tj. książka tradycyjna (papierowa), książka mówiona (audiobook) oraz książka elektroniczna (e-book) – koegzystują. Postęp techniczny wymusił zmiany także w formie przekazu ludzkich myśli i wartości. Tworzenie zbiorów w formatach alternatywnych (nieksiążkowych) polepszyło możliwość dotarcia do informacji czytelnikom o specjalnych potrzebach: osobom niepełnosprawnym, które nie mogą skorzystać ze standardowej metody zapisu słowa.

A. Osoba niepełnosprawna – typologia

Zaprezentowany poniżej podział rodzajów niepełnosprawności pełni rolę jedynie wprowadzającą w problematykę osób z dysfunkcjami – został w dużym stopniu uszczuplony (pominęłam typologię Światowej

Organizacji Zdrowia), a jego kryterium stanowi charakter niepełnosprawności. Dla potrzeb poruszanego tematu wydaje się jednak wystarczający. Kim zatem jest czytelnik niepełnosprawny? Literatura przedmiotu wyróżnia:

1. osoby z niepełnosprawnością sensoryczną – osoby niewidome i słabo widzące, osoby niesłyszące i słabo słyszące;
2. osoby z niepełnosprawnością fizyczną – osoby z niepełnosprawnością motoryczną, osoby z przewlekłymi schorzeniami narządów wewnętrznych;
3. osoby z niepełnosprawnością psychiczną – osoby umysłowo upośledzone z niepełnosprawnością intelektualną, osoby psychicznie chore z zaburzeniami osobowości i zachowania, osoby cierpiące na epilepsję (z zaburzeniami świadomości);
4. osoby z niepełnosprawnością złożoną¹.

W obrębie nauk społecznych i bibliotekarstwa funkcjonuje jeszcze inny podział niepełnosprawności, który przedstawia się następująco:

1. osoby z upośledzeniami narządów zmysłu,
2. osoby niesprawne motorycznie,
3. osoby z niesprawnością psychiczną,
4. osoby z niesprawnością społeczną,
5. osoby z niesprawnością złożoną².

Podmiotem zainteresowania z tytułu moich dociekań uczynię czytelnika z niepełnosprawnością sprzężoną, niepełnosprawnego sensorycznie oraz fizycznie. Dla osób niepełnosprawnych, zwłaszcza z dysfunkcją któregoś z narządów zmysłu – istotne będą w procesie odbioru przekazu informacji te cechy multimediów, które przynależą także do nowoczesnych postaci książek: „wielość form i możliwość ich łączenia; możliwość dostosowania formy komunikatu do uwarunkowań, potrzeb i preferencji odbiorcy”³.

¹ A. Zielak, *Niepełnosprawni w świecie Internetu*, Warszawa 2005, s. 18-19.

² Tamże, s. 19.

³ M. Kąkolewicz, *Multimedialne źródła informacji i możliwość ich wykorzystywania* [w:] *Książka bez barier. Materiały z ogólnopolskiej konferencji (Poznań-Stęszew, 18-20 IX 2000 r.)*, red. J. Nowicki, Warszawa 2000, s. 77.

B. Książka elektroniczna – charakterystyka

Zgodnie z terminologią Beaty Taraszkiewicz⁴ za sztanarowe cechy książek elektronicznych uznajemy immaterialność (książka jest wirtualna, stała się „treścią”), digitalność oraz interaktywność. Coraz liczniejsze publikacje w wersji elektronicznej to odpowiedź na potrzeby współczesnego czytelnika, poszukującego łatwiejszego i szybszego dostępu do wiedzy, pomijającego proces wydawniczy oraz przebiegającego bardzo często bez opuszczania domu. Publikacje elektroniczne mają na ogół formę płyty CD lub DVD-ROM albo funkcjonują w Internecie w różnych formatach. „Są to zarówno pojedyncze teksty, jak i strony mające formułę bazy danych, które tworzą internetowe 'biblioteki' z kolekcjami tekstów”⁵. Do najbardziej znanych inicjatyw tego typu należą m.in. Projekt Gutenberg, Skarbnica Literatury Polskiej czy Wirtualna Biblioteka Literatury Polskiej. „Książka dostępna przez Internet służy także eliminacji bariery dotarcia do biblioteki dla osób z dysfunkcjami narządów ruchu oraz łagodzi brak tradycyjnej biblioteki w miejscowości, w której mieszkamy”⁶.

Początki książek elektronicznych można datować na 1945 r. Ich historia jest związana z osobą Vannevara Buscha, amerykańskiego naukowca, który stworzył projekt maszyny 'Memex'. „Głównym zadaniem tego urządzenia miało być gromadzenie i udostępnianie informacji różnego typu (tekstów, fotografii, notatek osobistych itd.). Ponadto system miał przechowywać wszystkie książki świata w jednej bibliotece”⁷. Rozwijanie tego pomysłu w ciągu kilkunastu lat zaowocowało pod koniec XX wieku utworzeniem kilku form książek elektronicznych. Termin „książka elektroniczna” nie jest rozumiany

⁴ B. Taraszkiewicz, *Książka multimedialna – korzyści i zagrożenia*, <http://www.slideshare.net/BeataTaraszkiewicz/ksika-multimedialna-korzyci-i-zagroenia-9640887> [dostęp: 01-07-2012].

⁵ B. Taraszkiewicz, *Książka multimedialna na CD-ROM w Polsce (do 2000 roku)*, Warszawa 2003, s. 27.

⁶ M. Kąkolewicz, s. 76.

⁷ *Nowa generacja książek*, <http://www.eioba.pl/a/327d/nowa-generacja-ksiazek> [dostęp: 09-07-2012].

jednoznacznie. Można rozumieć to pojęcie w trzech różnych aspektach. Książka elektroniczna to „publikacja zapisana na nośniku optycznym”, „publikacja dostępna on-line” oraz „specjalistyczne urządzenie służące do odczytu elektronicznych publikacji”⁸. J. Konikowski definiuje książkę elektroniczną jako „program wraz ze specjalnym urządzeniem lub bez niego, zawierający treści o charakterze informacji książkowej. Określenie to dotyczy nawet prostych plików tekstowych otrzymanych przez skanowanie książek drukowanych lub podręczników, na przykład zarchiwizowanych książek w ramach Projektu Gutenberg. Terminem tym jest także określany specjalny odtwarzacz firmy Sony do małych płyt kompaktowych o treści edukacyjnej i encyklopedycznej”⁹. Jeszcze inny typ książki stanowi książka brajlowska dostępna w wersji elektronicznej, dostępna na komputerowym ekranie brajlowskim¹⁰ albo na linijce brajlowskiej. Tym, którzy nie lubią odsłuchiwać dokumentów elektronicznych poprzez syntezator mowy, pozwala ona na czytanie bezpośrednio na monitorze.

Stosunkowo nową postacią książki elektronicznej jest elektroniczne urządzenie do czytania. Do podstawowych – najbardziej popularnych – czytników zaliczyć możemy Sony Reader, Amazon Kindle, BeBook, Oyo Reader. Wyglądają one jak ... książki w rozmaitych oprawach (różnią się tworzywem, kolorystyką, wagą, pojemnością i rozdzielczością), lecz zamiast kartek ich „blok” tworzy ekran, który prezentuje nam treść książek, gazet i innych dokumentów elektronicznych. Dodatkowo możemy dostosowywać wygląd stron oraz ich zawartość do naszych indywidualnych preferencji: powiększać, pomniejszać, podświetlać, modyfikować krój czcionki, poruszać się po tekście w poszukiwaniu określonych fragmentów czy też tworzyć zakładki. Pomocne podczas lektury okazuje się korzystanie z wbudowanego słownika oraz szybkość przemieszczania tekstu lub możliwość skasowania wszelkich niepotrzebnych danych/ustawień¹¹. Ponadto czytniki umożliwiają zwykle odczytywanie e-książek.

⁸ Tamże.

⁹ J. Konikowski, *E-book. Książka nowej ery*, „Internet” 2000, nr 2, s. 18.

¹⁰ M. Kąkolewicz, dz. cyt., s. 74.

¹¹ B. Taraszkiewicz, *Książka multimedialna...*, dz. cyt., s. 28.

Istotną cechą książki elektronicznej (multimedialnej) jest jej symultaniczność, polegająca na łączeniu mediów – tekstu z obrazem i dźwiękiem. To z kolei może wspomagać rehabilitację osób niepełnosprawnych poprzez aktywizację zmysłów oraz lepsze wyniki zapamiętywania/uczenia się. „Możliwości, jakie oferują książki elektroniczne, np. zwiększenia czcionek na ekranie monitora lub rzutowania powiększonego tekstu na wielkoformatowy ekran są szansą na percepcję tekstu dla osób niedowidzących”¹².

C. Książka mówiona – charakterystyka

Książka mówiona (książka do słuchania, książka audio, audiobook) to nagranie głosu lektora, który czyta tekst – następuje przeobrażenie tego ostatniego, polegające na odbiorze innym zmysłem. Dzięki tej formie przekazu czytelnik staje się słuchaczem. Aldona Żukowska, jedyna jak dotychczas autorka swoistej monografii na temat audiobooków (na pewno na gruncie polskiej nauki) eksponuje we wstępie swojego opracowania problem związany z brakiem precyzyjnej definicji książek audio. „Przyczyn tego faktu należy upatrywać w zmianie postrzegania tego nośnika informacji w ostatnich dziesiątkach lat oraz transformacji (od specjalnie nagrywanej książki mówionej dla osób niewidomych, aż po samodzielny produkt komercyjny na rynku książki, skierowany do szerokich kręgów odbiorców), a także dynamicznego ich rozwoju w ostatnich latach związanego z postępem technicznym”¹³.

Historia związana z procesem nagrywania treści książek sięga XIX wieku i możliwości zapisu fal dźwiękowych, i późniejszego o ćwierć wieku wynalazku fonografii. Rozważania związane z tą problematyką można byłoby prowadzić na szeroką skalę, lecz z uwagi na zainteresowanie czytelnikiem niepełnosprawnym, należy ograniczyć je do przytoczenia następującego faktu. Przełomowym dla tekstu czytanego stał się wynalazek radia. Słuchowiska z lat 30. minionego wieku,

¹² M. Kąkolewicz, dz. cyt., s. 74-75.

¹³ A. Żukowska, *Audiobooki w bibliotece*, Warszawa 2012, s. 6.

emitowane na falach nowojorskich stacji CBS, tworzono niemal równocześnie z programem pomocy amerykańskiego Kongresu *Books for the Adult Blind Project*, zakładającym nagrywanie i bezpłatny kolportaż do osób niewidomych¹⁴. Rozwój tej formy czytelnictwa sprawił, że książki mówione – po dość długim czasie – przestały być postrzegane jako przeznaczone wyłącznie dla ludzi niewidomych. Stopniowo coraz większym zainteresowaniem zaczęły cieszyć się w kręgu ludzi podróżujących oraz zawodowych kierowców. W tym kontekście można mówić nawet o modzie na książkę do słuchania. Na grunt Polski dotarła ona z pewnym opóźnieniem (spowodowanym sytuacją polityczną) – w ostatnich latach XX w., ale jej ekspansja wciąż trwa. „Nagrywanie audiobooków w Polsce upowszechniło się w latach 60. XX w., kiedy rozpoczęto wydawanie na kasetach magnetofonowych książek dla czytelników Centralnej Biblioteki Polskiego Związku Niewidomych. Do chwili obecnej CB PZN jest posiadaczem największych zbiorów książek mówionych na kasetach magnetofonowych (ok. 8 000 tytułów)”¹⁵.

Rozwój techniki fonograficznej wpłynął na spadek cen oraz dostępność audiobooków. W środowisku niepełnosprawnych sensorycznie (osoby niewidome lub słabowidzące) książka mówiona stała się atrakcyjną alternatywą książek pisanych alfabetem Braile'a, z uwagi na ich mniejszą objętość. Ta grupa odbiorców oraz seniorzy – także mający problemy z czytaniem tekstów drukowanych – tworzą dużą grupę korzystających z tej formy recepcji literatury, która daje im dodatkowo bodziec aktywizacyjny. Wśród niepełnosprawnych najszerze zastosowanie mają syntezatory mowy, przetwarzające za pomocą programu komputerowego sformatowany tekst, PDF lub Word. Osoby niewidome uzyskują sposobność przyswojenia wielu tekstów (beletrystyka, literatura popularnonaukowa) albo publikacji, które nie zostały wydane w wersji dźwiękowej – np. e-booki¹⁶. Przyjemność słuchania niemal zawsze gwarantują profesjonalni aktorzy (m.in. Krzysztof Kolberger, Piotr Fronczewski, Anna Polony), czytający treści literatury pięknej,

¹⁴ Tamże, s. 7-8.

¹⁵ Tamże, s. 9.

¹⁶ Tamże, s. 31.

czy też sami autorzy książek (np. Michał Witkowski, Jacek Hugo-Bader, Izabela Kuna), uczestniczący niekiedy w słuchowiskach (m.in. Bogusław Wołoszański, Janusz Leon Wiśniewski). Co ciekawe, „osoby niewidome preferują audiobooki nagrane w taki sposób, aby odbiorca miał poczucie, że tuż obok siedzi rzeczywista osoba, która czyta książkę tylko dla niego. Wśród tej grupy odbiorców cenione są książki czytane w taki sposób, w jaki mówimy na co dzień, z pochrząkiwaniem, nierównym tempem, a nawet szelestem kartek. To daje poczucie intymności relacji czytającego i słuchającego”¹⁷.

Promocja audiobooków, jako równorzędnej postaci książki, zwiększyła zainteresowanie taką formą odbioru treści, „a także sprawiła, że biblioteki coraz więcej środków finansowych przeznaczają na zakup audiobooków”¹⁸. Najczęściej dotyczy to bibliotek publicznych, a są to utwory literatury pięknej, bajki i lektury, ale pewien procent stanowią także książki o tematyce filozoficznej, literatura podróżnicza, biografie i wspomnienia, literatura faktu. Najszerszy zakres tematyczny książek mówionych oferują biblioteki specjalistyczne, przeznaczone dla osób niepełnosprawnych sensorycznie, np. Biblioteka Centralna PZN. „Od 2007 r. czytelnikom CB PZN wypożyczane są książki online w formacie plików cyfrowych”¹⁹.

Kolejną polską biblioteką, która posiada w swoich zasobach oraz tworzy książki do słuchania, jest Biblioteka Książek Cyfrowych Uniwersytetu Warszawskiego, utworzona w 1997 roku jako Biblioteka Książki Mówionej dla Osób Niewidomych. To placówka akademicka, dostarczająca niepełnosprawnym studentom materiały do nauki: w postaci nagrań na płytach CD, a także plików tekstowych, które mogą zostać wydrukowane w brajlu albo odczytane przez syntezytor mowy²⁰.

Przykładem prężnie funkcjonującego działu audiobooków bibliotecznych w najbliższym regionie jest Dział Książki Mówionej w bibliotece publicznej w Jeleniej Górze, rozbudowany w 2008 roku wraz z modernizacją biblioteki grodzkiej i stworzeniem Jeleniogórskiego

¹⁷ Tamże, s. 36.

¹⁸ Tamże, s. 50.

¹⁹ Tamże, s. 54-55.

²⁰ Tamże, s. 55-56.

Centrum Informacji i Edukacji Regionalnej „Książnica Karkonoska”. Pierwsze kasety zakupiono już w 1978 roku, a udostępniane były przy Wypożyczalni Ogólnej. Wypożyczalnia Książki Mówionej jest czynna dwa razy w tygodniu, dysponuje zbiorem ok. 2 700 tytułów, który stanowi beletrystyka polska i zagraniczna (m.in. bestsellery, kryminały, sensacje, znane powieści), lektury szkolne oraz literatura z innych dziedzin. Czytelnicy mają zapewniony dostęp do półek oraz do katalogu kartkowego (zbiory do 2009 r.) i elektronicznego (zbiory od 2010 r.). Mogą wypożyczyć jednorazowo do 5 książek mówionych, zapisanych na nośnikach optycznych²¹, a zamówień interesujących pozycji mogą dokonywać telefonicznie. Według szacunków JCIiER, w 2011 r. WKM odwiedziło 1 191 osób (średnio: 12 dziennie), które wypożyczyły 5 574 książek (ok. 56 dziennie)²².

Niejako przy Wypożyczalni funkcjonuje również Dyskusyjny Klub Książki Mówionej, powstały w 2009 r. Jego członkowie spotykają się regularnie, raz w miesiącu, a na spotkaniach omawiane są m.in. nowe i będące w posiadaniu wypożyczalni tytuły z księgozbioru. Spotkania są na ogół połączone z prelekcjami podróżników, ludzi ze świata nauki lub wydarzeniami okazjonalnymi (święta), a nawet warsztatami i poczęstunkiem. To doskonały sposób na aktywizację oraz integrację środowiska osób starszych i niepełnosprawnych²³.

Ideą, która – jak dotychczas – nie odnajduje realizacji w Jeleniej Górze, jest zakup materiałów w postaci książek mówionych oraz elektronicznych do bibliotek szkolnych²⁴, a także akademickich. Taki krok na pewno ułatwiłby dostęp do wiedzy dla uczniów ze specjalnymi potrzebami edukacyjnymi. Rzeczywistość, ograniczona funduszami oraz brakiem innowacyjności lub marginalizowaniem potrzeb grup czytelników z dysfunkcjami, niezupełnie umożliwia rehabilitację oraz edukację.

²¹ Wypożyczalnia Książki Mówionej Książnicy Karkonoskiej w Jeleniej Górze, <http://biblioteka.jelenia-gora.pl/index.php?op=2&go=19> [dostęp: 28-06-2012].

²² Dane uzyskane na podstawie rozmowy z kierownikiem wypożyczalni JCIiER, Elżbietą Bilską, z dn. 13-07-2012.

²³ Dyskusyjny Klub Książki Mówionej Książnicy Karkonoskiej w Jeleniej Górze, <http://dkkmjg.blogspot.com/> [dostęp: 29-06-2012].

²⁴ A. Żukowska, dz. cyt., s. 59.

D. Alternatywne formy książek – ich zalety i wady

Nowoczesne formy przekazu ludzkiej myśli, choć pretendują do opanowania w dużej mierze rynku książki, posiadają wiele zalet, jak i niedoskonałości.

Zalety audio- i e-booków:

- oszczędność papieru;
- brak problemu z magazynowaniem;
- szybkość i łatwość dostępu do tekstu (hipertekst, Internet) – szczególnie ważne dla osób niepełnosprawnych ruchowo, unieruchomionych;
- tańsza produkcja,
- duża pojemność przy niewielkich rozmiarach (CD, DVD, dyskietka, pendrive, iPod, MP3/MP4, serwery);
- jednocześnie może z niej skorzystać wielu czytelników;
- „z racji tego, że [książka elektroniczna – przyp. autorki] dotyczy głównie książek popularnonaukowych i tego, że zawiera ogromne ilości danych zrozumiałe stają się jej funkcje: służy nauce, rozrywce oraz wspomaga proces nauczania”²⁵;
- jest atrakcyjna dla młodego pokolenia (ze względu na formę oraz możliwość dostosowania prezentacji danych do własnych upodobań);
- niektóre aplikacje umożliwiają imitację ulubionego dla niektórych szelestu kartek i przewracania stron (np. „Królowa Śniegu” firmy Mediascape),
- e-książka jest interaktywna – zachęca do działania, rozbudza kreatywność i chęć tworzenia;
- „łatwość aktualizacji za pomocą Internetu, co jest szczególnie ważne w przypadku wydawnictw informacyjnych, podręczników”²⁶;
- łatwość przetworzenia tekstu – np. na dźwięk, a przez to umożliwienie korzystania dla osób niewidomych;
- audiobooki wpłynęły na popularyzację literatury pięknej, popularnonaukowej, dokumentalnej czy literatury faktu;

²⁵ B. Taraszkiewicz, *Książka multimedialna...*, dz. cyt., s. 124.

²⁶ *Nowa generacja książek*, dz. cyt.

- słuchanie książek można dzielić z innymi czynnościami (aktywny odbiór treści słuchanej nie wymaga koncentracji wyłącznie na jednym przedmiocie uwagi – w przeciwieństwie do książki tradycyjnej i elektronicznej);
- książka mówiona może uprzyjemnić poznanie treści szkolnych lektur oraz dzieł literatury światowej, dzieci niewidome i słabowidzące mają możliwość poznania bajek w przystępnej formie;
- audiobook może być narzędziem samodoskonalenia aktywnych zawodowo osób niewidomych lub słabowidzących (bogata oferta audiopradników związanych z karierą zawodową lub ze sferą życia osobistego, kursy językowe)²⁷;
- dzięki wydawaniu przewodników turystycznych do słuchania, książka audio pozwala „zwiedzić” region lub odległe kraje (np. mówione przewodniki po Warmii i Mazurach Ewy Domaradzkiej-Ziarek)²⁸;
- funkcja zakładki dzięki formatowi MP3 i jego odtwarzaczom oraz mniejsze pliki tekstowe (podział) – „możliwość zapamiętania, w którym miejscu skończyło się poprzednim razem słuchanie książki jest rzeczą równie przydatną, jak zakładka w książce drukowanej”²⁹;
- obie formy książki mają mniejszą objętość niż książki brajlowskie i są od nich tańsze, łatwiej je powielać i rozpowszechniać.

Wady audio- i e-booków:

- waga sprzętu do odtwarzania (zbyt ciężkie);
- ograniczone możliwości pracy, w zależności od pojemności i zużycia energii;
- konieczność dostępu do aparatury, która umożliwi odczytanie tekstu – komputer, tablet, telefon komórkowy, e-czytnik);
- mała oferta tytułów (zarówno formy elektronicznej, jak i mówionej);
- wolniejszy proces odbioru treści podczas lektury książki elektronicznej (szybkość czytania książki tradycyjnej: ok. 2 tys. znaków/min; szybkość czytania książki multimedialnej: ok. 1 tys. znaków/min³⁰);

²⁷ A. Żukowska, dz. cyt., s. 25-26.

²⁸ Tamże, s. 28.

²⁹ Tamże, s. 37.

³⁰ B. Taraszkiewicz, *Książka multimedialna – korzyści i zagrożenia*, dz. cyt.

- prawa autorskie (np. nieskuteczne zabezpieczenie);
- szybkie zmęczenie wzroku (np. niewłaściwa jasność i kolorystyka ekranu, dobór czcionki);
- problematyczne okazuje się nagrywanie książek – czynność czasochłonna, która trwa znacznie dłużej niż odsłuchanie zarejestrowanego materiału, choć jest zależna od formy książki mówionej:
 - sposób odczytywania przypisów, tabel, wykresów (piśmiennictwo naukowe i popularnonaukowe lub literatura z dawnych wieków, często powoduje to pomijanie realizacji dźwiękowej wersji książki, która posiada przypisy);
 - ilustracje mające znaczenie dla utworu lub stanowiące jego integralną część;
 - pomijanie emotikon lub pomijanie/skracanie fragmentów tekstu uznanych za nudne³¹.

Wymienione działania zazwyczaj prowadzą do niepełnego odbioru treści.

Zalety czy wady?

- Trwałość – „źródła obliczają trwałość książki multimedialnej na CD-ROM-ie na 100 lat, z drugiej jednak strony bardzo łatwo jest zniszczyć CD-ROM przez połamanie lub użycie zmywacza do paznokci”³². Książka tradycyjna ulega zabrudzeniom, zniszczeniom materii papieru. Książka elektroniczna oraz mówiona może zostać uszkodzona przez zarysowanie nośnika, a także przez błąd lub defekt formatu, w którym jest zapisana.

Wymienione zalety książek elektronicznych dominują nad ograniczeniami z nimi związanymi. Coraz bardziej popularne są książki dostępne w wersjach on-line, a fakt ten powinien skłaniać kadrę bibliotekarzy w instytucjach całego kraju (i nie tylko) do nieustannego

³¹ A. Żukowska, dz. cyt., s. 36-37.

³² B. Taraszkiewicz, *Książka multimedialna...*, dz. cyt., s. 125.

dążenia do wzbogacenia swojej oferty księgozbioru, by książki elektroniczne zagościły w nich na stałe – a zwłaszcza w bibliotekach akademickich/uczelnianych. Jednym z przykładów biblioteki realizującej ten cel jest Biblioteka Główna Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej w Lublinie. W niej dostępne są bogate w elektroniczne publikacje zbiory, z których skorzystać można w formie płyt (CD/DVD), dostępu do Biblioteki Cyfrowej UMCS bądź za pośrednictwem serwisów Ebrary, MyiLibrary, ibuk.pl.

Ideą kolekcji zbiorów multimedialnych online (książek audio i książek elektronicznych) wydają się połączone następujące instytucje: Dolnośląska Biblioteka Cyfrowa, Jeleniogórska Biblioteka Cyfrowa, Europeana, Wirtualna Biblioteka Nauki. Bogactwo zbiorów oraz łatwy, bezpłatny do nich dostęp, to kolejny ukłon w stronę czytelnika niepełnosprawnego. Jeszcze jednym bogatym zbiorem tego typu jest Polska Biblioteka Internetowa, w której w ramach darmowego dostępu możemy przeczytać klasykę polską i zagraniczną³³.

W 2008 r. jeden z redaktorów „Polski The Times”, Maciej Bójko, napisał w swoim materiale dotyczącym książki elektronicznej, co następuje: „Na razie w Polsce komercyjnego rynku e-książki niemal nie ma. Nieliczne księgarnie bez przekonania oferują po kilkanaście, kilkadziesiąt tytułów, w większości poradników. Polski rynek wydawniczy nie jest entuzjastą tej formy dystrybucji”³⁴. Ponadto, jak twierdzi prezes zarządu Prószyński i S-ka, Maciej Makowski, taki typ publikacji ma niemal nieograniczoną drogę rozwoju w kierunku książek, które zmuszeni jesteśmy czytać, w dodatku szybko – a więc podręczniki, skrypty, lektury szkolne. „Tam, gdzie użytkowość procesu czytania jest postawiona nad przyjemnością i celebry, jest miejsce na technologię”³⁵. W Polsce działa Akademska Biblioteka Cyfrowa (ABC), „która udostępnia materiały dydaktyczne studentom z niepełnosprawnością

³³ Strona WWW Polskiej Biblioteki Internetowej, <http://www.pbi.edu.pl/> [dostęp: 14-07-2012].

³⁴ M. Bójko, *Książka elektroniczna ma trafić pod strzechy*, „Polska The Times” 2008, <http://www.polskatimes.pl/artukul/59500,ksiazka-elektroniczna-ma-trafic-pod-strzechy,id,t.html?cookie=1> [dostęp: 13-07-2012].

³⁵ Tamże.

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 niepełnosprawne³⁶. Niepełnosprawni studenci mają dostęp do materiałów dydaktycznych, którymi są zainteresowani, skonwertowanymi do wersji audio.

E. Książka elektroniczna i mówiona w opinii osób niepełnosprawnych

Aby poznać zdanie osób niepełnosprawnych odnośnie książek elektronicznych i mówionych, przeszukiwałam fora internetowe. Udało mi się dotrzeć zaledwie do kilku konstruktywnych opinii, które prezentują się następująco³⁷:

1. „Ja nie czytam książek wcale od 2 lat. Nie mogłam skupić oczu na tekście, a teraz rozmazują się litery, także słucham tylko. Dostałam od brata odtwarzacz MP4 i jest OK. Mam nagrane kilkanaście książek i teraz słucham, bo polubiłam to. Jak kiedyś czytałam sporo, tak teraz uzależniam się od słuchania. Odkąd mam tę MP4, to słucham w każdej wolnej chwili audiobooków, nadrabiam braki. Czytnika jednak nie mogę używać, bo to małe ekrany, a lekarka zabrania tak męczyć oczy.

Moja rzeczywistość czytania to tylko audiobooki. Na nic więcej nie mogę sobie teraz pozwolić i nawet jak udzielam się w wątku „Co czytacie”, to ja te wszystkie książki mam w wersji audiobook. Niektóre nagrane przez Ivonę, ale mi akurat pasuje, bo przy-

³⁶ M. Fedorowicz-Kruszewska, *Współczesne usługi dla niepełnosprawnych użytkowników bibliotek — przegląd form* [w:] *Biuletyn EBIB nr 5/2012(132)*, <http://www.nowyebib.info/biuletyn/numer-132-spis/1176-ebib-52012-1322> [dostęp: 05-07-2012].

³⁷ Wypowiedzi użytkowników pochodzą z lat 2011-2012, z następujących stron internetowych: Ogólnopolskiego Forum Osób Niepełnosprawnych, <http://www.ofon.net/czytnik-ksiazek-elektronicznych-t6598.html> [dostęp: 03-07-2012] oraz IPON Forum Niepełnosprawnych, <http://www.ipon.pl/forum/archive/index.php/thread-11994.html> [dostęp: 03-07-2012]. Autorka referatu dokonała korekty i skróciła wypowiedzi.

zwyczaiałam się do tego synteзаторa. Ale jak masz możliwości czytania, to czytanie lepsze od słuchania. Przy słuchaniu muszę być skupiona, by nic nie rozpraszało, bo jak słuchasz, to jest inaczej. Możesz się szybko rozproszyć, bo nie angażujesz się całkowicie (chodzi mi o to, że kiedy jeszcze czytałam, to skupiałam wzrok na tekście, a teraz jak słucham, to mam oczy wolne i coś może szybko umknąć, bo coś interesującego zobaczę). Bo mam porównanie co było przedtem. Bo jak czytałam książki, to tak się zapominałam, że świat dla mnie nie istniał. Przy audiobooku tak bardzo się nie angażuję. Ale lubię to”. (nick: *Smerfy3*)

2. „Jak najbardziej audiobook jest fajną sprawą, szczególnie dla osób niewidomych czy słabowidzących, ale prasę specjalistyczną czytam w wersji papierowej; choć mógłbym mieć w wersji elektronicznej, to wolę jednak papier”. (nick: *Punk*)
3. „Czytam książki specjalistyczne, posty na forum, to literaturę piękną mogę posłuchać. Jest to bardzo fajny i wygodny sposób pogłębiania wiedzy. Takiego audiobooka można przesłuchać kilka razy, a czytać książkę kilka razy to się nie chce – chyba, że jest to wyjątkowo fajna książka”. (nick: *Piotr79*)
4. „Wolę zwykłą książkę niż audiobook. Wiąże się to z moją wadą słuchu”. (nick: *Tomaszek*)
5. „Na co dzień do słuchania książek elektronicznych i artykułów używam głosu Ivony – jak dla mnie najlepszy. Jest to jedno z najlepszych polskich rozwiązań. Niebawem pojawi się nowy polski głos, Agnieszka. Jak jeszcze ma się program Ivona Reader, to można plik tekstowy lub PDF przerobić na mowę, przerobić do formatu MP3 i wrzucić do telefonu albo jakiegokolwiek innego odtwarzacza”. (nick: *Marcin87*)
6. „Wszędzie mówi się, że ludzie nie czytają książek. Młodzi ludzie często uważają je za przeżytek w nowoczesnym świecie. Po części zgadzam się z tą opinią, dlatego bardzo chętnie sięgam po audiobooki. Można je wszędzie ze sobą zabrać i słuchać przy pomocy odtwarzacza MP3 czy też telefonu komórkowego. Kilka audiobooków, które przesłuchałem, zapadło mi bardzo w pamięci”. (nick: *Joke8*)

F. Podsumowanie

Książka tradycyjna, elektroniczna i mówiona będą funkcjonowały obok siebie jako równorzędne formy, bardziej lub mniej przydatne w określonych sytuacjach i uzależnione od indywidualnych potrzeb czy upodobań czytelnika, lecz w żadnym wypadku się nie zastąpią. Nowoczesne postacie książki to ogromna szansa, by dotrzeć do czytelnika o specjalnych potrzebach. Wymienione trzy formy książek łączy element tekstu (treści) oraz funkcji (społecznej, komunikacyjnej, poznawczej, informacyjnej). Mimo – w moim odczuciu – mniejszych wartości estetycznych dwu ostatnich (żaden monitor czy głos lektora nie jest w stanie zastąpić świata wyobrażanego podczas lektury druku lub wprowadzać magicznego nastroju i przygody z linearnym porządkiem książki), uważam je za potrzebne w takim samym stopniu. Żadna z nich nie jest do zastąpienia przez inną, ponieważ wszystkie formy znajdują zarówno swoich zwolenników, jak i oponentów, a nowoczesne oblicza książek likwidują bariery w dostępie do informacji, stwarzają osobom niepełnosprawnym możliwość nieograniczonego i pełnoprawnego uczestniczenia w kulturze i edukacji. Choć daleko w Polsce do standardów z krajów skandynawskich (tam książki audio są nagrywane w cyfrowym standardzie DAISY niejako na życzenie, a czytelnik otrzymuje bezpłatną kopię, której nie musi oddawać), w miarę możliwości – czy to pieniędzy, czy kadrowych – biblioteki krajowe powinny dbać o zapewnianie dostępu do ich usług niepełnosprawnej mniejszości. Aby maksymalnie ułatwić edukację osobom niewidomym i słabowidzącym oraz niepełnosprawnym ruchowo, być może godnym rozważenia okazałby się pomysł nagrywania wykładów oraz innych zajęć uczelnianych, jak i sporządzanie elektronicznych wersji materiałów z zajęć. W kontekście biblioteki uczelnianej, w której odbyło się sympozjum, wzmianka na ten temat wydaje się nad wyraz istotna i zasadna.

Bibliografia

1. Bójko M., *Książka elektroniczna ma trafić pod strzechy*, „Polska The Times” 2008, <http://www.polskatimes.pl/artukul/59500,ksiazka-elektroniczna-ma-trafic-pod-strzechy,id,t.html?cookie=1> [dostęp: 13-07-2012].
2. Fedorowicz-Kruszewska M., *Współczesne usługi dla niepełnosprawnych użytkowników bibliotek — przegląd form* [w:] *Biuletyn EBIB nr 5/2012(132)*, <http://www.nowyebib.info/biuletyn/numer-132-spis/1176-ebib-52012-1322> [dostęp: 05-07-2012].
3. Kąkolewicz M., *Multimedialne źródła informacji i możliwość ich wykorzystywania* [w:] *Książka bez barier. Materiały z ogólnopolskiej konferencji (Poznań-Stęszew, 18-20 IX 2000 r.)*, red. J. Nowicki, Warszawa 2000.
4. Konikowski J., *E-book. Książka nowej ery*, „Internet” 2000, nr 2.
5. *Nowa generacja książek*, <http://www.eioba.pl/a/327d/nowa-generacja-ksiazek> [dostęp: 09-07-2012].
6. Taraszkiewicz B., *Książka multimedialna na CD-ROM w Polsce (do 2000 roku)*, Warszawa 2003.
7. Taraszkiewicz B., *Książka multimedialna – korzyści i zagrożenia*, <http://www.slideshare.net/BeataTaraszkiewicz/ksika-multimedialna-korzyci-i-zagroenia-9640887> [dostęp: 01-07-2012].
8. Zielak A., *Niepełnosprawni w świecie Internetu*, Warszawa 2005.
9. Żukowska A., *Audiobooki w bibliotece*, Warszawa 2012.
10. Strona WWW Dyskusyjnego Klubu Książki Mówionej Książnicy Karkonoskiej w Jeleniej Górze, <http://dkkmjg.blogspot.com/> [dostęp: 29-06-2012].
11. Strona WWW IPON Forum Niepełnosprawnych, <http://www.ipon.pl/forum/archive/index.php/thread-11994.html> [dostęp: 03-07-2012].
12. Strona WWW Ogólnopolskiego Forum Osób Niepełnosprawnych, <http://www.ofon.net/czytnik-ksiazek-elektronicznych-t6598.html> [dostęp: 03-07-2012].
13. Strona WWW Polskiej Biblioteki Internetowej, <http://www.pbi.edu.pl/> [dostęp: 14-07-2012].
14. Strona WWW Wypożyczalni Książki Mówionej Książnicy Karkonoskiej w Jeleniej Górze, <http://biblioteka.jelenia-gora.pl/index.php?op=2&go=19> [dostęp: 28-06-2012].

**Urządzenia techniczne wspomagające
niepełnosprawnych użytkowników
Biblioteki i Centrum Informacji
Naukowej im. Juliusza Słowackiego
Karkonoskiej Państwowej
Szkoły Wyższej w Jeleniej Górze**

KAZIMIERZ STĄPÓR



**Studenci niepełnosprawni w Karkonoskiej Państwowej Szkole
Wyższej w Jeleniej Górze**

Wśród stanu osobowego studentów Karkonoskiej Państwowej Szkoły Wyższej w Jeleniej Górze, liczną grupę stanowią osoby niepełnosprawne. Liczba osób studiujących w uczelni od sześciu lat systematycznie maleje. W listopadzie 2006 roku studiowało 4340 studentów, a w listopadzie 2011 roku studiowało tylko 1814 osób. Natomiast procentowo liczba osób niepełnosprawnych studiujących w KPSW we wspomnianym okresie jest w każdym następnym roku coraz większa. Statystykę tę przedstawia poniższe zestawienie¹:

Rok	Liczba studentów w KPSW	Liczba studentów niepełnosprawnych	% studentów niepełnosprawnych
2006	4340	63	1,45
2007	3598	70	1,95
2008	3044	63	2,07
2009	2776	71	2,55
2010	2262	58	2,56
2011	1814	49	2,86

¹ Sprawozdania z działalności rocznej KPSW od roku akademickiego 2006/2007 do 2011/2012.

Liczbę studentów KPSW z poszczególnymi rodzajami niepełnosprawności w latach 2009-2011 oraz ich procent w stosunku do ogólnej liczby studentów przedstawiono w kolejnym zestawieniu².

Rodzaje niepełnosprawności	2009		2010		2011	
	Studenci niepełnosprawni w KPSW	%	Studenci niepełnosprawni w KPSW	%	Studenci niepełnosprawni w KPSW	%
Dysfunkcja narządu słuchu	7	0,25	5	0,22	2	0,10
Dysfunkcja narządu wzroku	12	0,43	7	0,30	5	0,27
Dysfunkcja narządu ruchu	22	0,79	23	1,02	21	1,23
Inne rodzaje niepełnosprawności	30	1,08	23	1,02	20	1,10
Razem	71	2,55	58	2,56	49	2,86

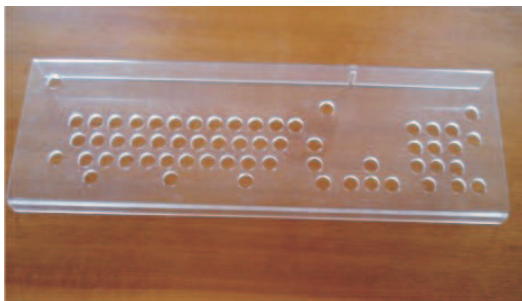
Uwzględniając potrzeby osób niepełnosprawnych ruchowo, budynek biblioteki został wyposażony w windę, umożliwiając tym osobom przemieszczanie się na wszystkie kondygnacje budynku. Toalety zostały wyposażone tak, by ułatwić wjazd do nich osobom poruszającym się na wózkach inwalidzkich. Odpowiednio duże odstępy między regałami pozwalają studentom z dysfunkcjami narządu ruchu na swobodny dostęp do półek z książkami. Jedno z pomieszczeń czytelnicy indywidualnej zostało przeznaczone dla osób z dysfunkcjami wzroku. Jest ono wyposażone w powiększalnik elektroniczny myReader2, dający możliwość czytania książek i czasopism studentom słabowidzącym. Dla osób niewidomych i głuchoniewidomych czytelnia ta oferuje komputer z programem powiększająco-udźwiękującym Supernova, sprzężonym z 40-znakowym monitorem brajlowskim Braille Mate. Dla osób głuchoniewidomych elektroniczne urządzenie brajlowskie jest w praktyce jedynym kanałem, który daje możliwość komunikacji z komputerem i innymi ludźmi. Biblioteka posiada także nakładkę plastikową na klawiaturę Big Keys oraz specjalną mysz Big Track, udostępniając je studentom z niedowładem kończyn górnych.

² Sprawozdania z działalności rocznej KPSW od roku akademickiego 2009/2010 do 2011/2012.

Na rynku oferowanych jest wiele urządzeń technicznych i programów komputerowych dla osób niepełnosprawnych, umożliwiających nie tylko korzystanie ze zbiorów bibliotecznych, ale normalne funkcjonowanie w społeczeństwie. Wysokie ceny tych przyrządów stanowią barierę dla ich powszechności w wyposażeniu pracowni bibliotecznych.

Nakładka plastikowa z otworami na klawiaturę Big Keys

Plastikowe nakładki z otworami na klawiaturę zaprojektowane zostały specjalnie dla niepełnosprawnych użytkowników komputerów. Wykonane są z przezrystego akrylu. Osobom cierpiącym na niedowład kończyn górnych pomagają precyzyjnie nacisnąć właściwy klawisz, a jednocześnie dają dłoni wsparcie w czasie korzystania z komputera. Dzięki temu można uniknąć przypadkowego naciśnięcia sąsiedniego klawisza lub kilku klawiszy jednocześnie. Zaokrąglony otwór w nakładce kieruje palec do odpowiedniego klawisza.



Fot. 1. Nakładka na klawiaturę Big Keys

Mysz komputerowa Big Track

Jest to ergonomiczna i bardzo wytrzymała mysz, przeznaczona dla osób mających problemy z poruszaniem rękami, czyli nie posiadających takich umiejętności ruchowych, które wymagane są przy obsłudze zwyczajnej myszy. Zalecana jest również dla małych dzieci. W jej przyciski można uderzać większą siłą niż w przyciski standardowej

myszy. Można ją również obsługiwać całą dłonią lub stopą. Duże znaczenie mają też jaskrawe kolory przycisków ułatwiających korzystanie z niej osobom słabowidzącym. W tym przypadku przyciski mają kolor niebieski, a kula napędowa kolor żółty. Mysz Big Track jest podłączona do komputera za pomocą złącza USB lub PS2 (przy zastosowaniu przejściówki z USB na PS2). Współpracuje z innymi myszami w różnych urządzeniach i zabawkach.



Fot. 2. Mysz Big Track

Powiększalnik telewizyjny tekstów drukowanych myReader2

Jest to supernowoczesny, pierwszy na świecie powiększalnik czytający, niosący prawdziwą rewolucję w czytaniu tekstów³. Szczególnie zalecany dla słabowidzących czytelników. W skład urządzenia wchodzi powiększalnik myReader2 z wbudowanym 15" ekranem LCD, 2 plastikowe przezroczyste arkusze oraz okablowanie i przełącznik nożny do komputera lub kamery. Urządzenie łatwo się składa i można je przenosić w walizce. Waga urządzenia wynosi 10 kg. Panel sterowania myReader2 umożliwia zmianę szybkości przewijania tekstu, nawigację w obrębie dokumentu, zmianę trybu wyświetlania, zmianę dokumentu, zmianę koloru i wielkości powiększenia oraz ustawienie marginesów. Po włączeniu urządzenia na ekranie wyświetlane są wskazówki ułatwiające korzystanie z powiększalnika.

³ <http://www.staff.amu.edu.pl/~henrykl/myreader.html> [dostęp: 11.03.2012].



Fot. 3. Powiększalnik myReader2 z pulpitem sterowniczym oraz kamerą

Urządzenie to najpierw skanuje całe strony tekstu i zapisuje je, potem przetwarza i dostosowuje wyświetlany tekst dla potrzeb użytkownika. W zależności od tego, jaką użytkownik wybierze wielkość tekstu, na ekranie pojawia się widok strony, widok kolumny, widok wiersza lub słowa. Do konkretnej wady wzroku można także dostosować kolor czcionki i tła, co jest bardzo istotne przy niektórych schorzeniach.

Istnieje możliwość wyboru następujących konfiguracji kolorów czcionek i tła:

- czarne czcionki na białym tle;
- białe czcionki na czarnym tle;
- fioletowe czcionki na białym tle;
- żółte czcionki na niebieskim tle;
- niebieskie czcionki na żółtym tle;
- żółte czcionki na czarnym tle;
- niebieskie czcionki na czarnym tle;
- czarne czcionki na niebieskim tle.

Powiększalnik może automatycznie przesuwać tekst, a tempo przesuwania ustawia użytkownik. W razie potrzeby tekst można zatrzymać lub cofnąć. Można także przesuwać tekst ręcznie za pomocą

manipulatora znajdującego się na panelu sterującym i dobierać wielkość czytanego tekstu. W czasie korzystania z powiększalnika ważne jest odpowiednie oświetlenie. Powiększalnik pracuje najlepiej, gdy jest oświetlony światłem równomiernym i jednolitym. Nie powinien znajdować się w miejscu, gdzie padają promienie słoneczne. Ostrość wyświetlanego tekstu ustawiana jest automatycznie, nie wymaga żadnej ingerencji ze strony czytelnika.

Skanowaną stronę tekstu książki lub czasopisma należy położyć na blacie urządzenia. Gdy kartki książki lub czasopisma są pozaginane, należy na skanowaną stronę położyć przezroczysty arkusz plastikowy – spowoduje on wyprostowanie powierzchni kartki. Ponieważ myReader2 zapisuje całą stronę jako zdjęcie, istotne jest aby w trakcie zapisywania obrazu nie poruszać ani nie przykrywać kartki. Kartkę należy położyć wewnątrz obrysu białej linii znajdującej się na blacie urządzenia. Część położona poza białą linią nie zostanie zapisana. MyReader2 robi zdjęcie strony i przechowuje je w pamięci – można przechowywać w niej do 10 stron. Po zapisaniu wszystkich (10 stron) można wrócić do pierwszej i rozpocząć wygodne czytanie wszystkich zeskanowanych materiałów. Jeżeli nie chcemy zapisywać wielu stron naraz, można po zapisaniu danej strony skasować ją i zapisać kolejną. Zapisane strony są przechowywane w pamięci urządzenia nawet po jego wyłączeniu, dlatego zawsze można powrócić do lektury kolejnego dnia. Dodatkowo można zachować 3 strony jako strony ważne w schowkach specjalnych. Jeżeli dokument skanowany położony jest bokiem lub „do góry nogami”, urządzenie po zeskanowaniu może obrócić obraz tak, aby tekst ułożony był w pozycji pionowej. Widok czytanego tekstu można zmieniać w zależności od indywidualnych potrzeb czytelnika. Powiększalnik myReader2 umożliwi wybranie jednego z następujących widoków czytanego tekstu:

1. Widok kolumny – cały tekst wyświetlany jest w postaci pojedynczej kolumny. Tekst w czasie czytania przesuwa się do góry.
2. Widok wiersza – cały tekst strony wyświetlany jest w postaci jednego ciągłego wiersza i przesuwa się w lewo.
3. Słowo po słowie – każde słowo jest wyświetlane pojedynczo na ekranie.



1. Widok wyświetlanej kolumny



2. Widok wyświetlanego wiersza



3. Widok wyświetlanego słowa

Widok kolumny i widok wiersza działają tylko wtedy, gdy tekst jest ułożony w pionowej pozycji. W czasie czytania można zmieniać wielkość tekstu, zmieniać kolory czcionki i tła. Zapisaną stronę można natychmiast usunąć z pamięci po jej przeczytaniu. Można również skasować zapisaną stronę poprzez automatyczne zapisanie nowej strony. Szczegółowa obsługa powiększalnika jest opisana w instrukcji użytkownika urządzenia myReader2.

Program powiększająco-udźwiękowiający SUPERNOVA

Programy powiększające, zwane także czytnikami ekranu, służą do powiększania obrazu i znaków wyświetlanych na ekranie monitora komputerowego. Wykorzystywane są one przede wszystkim przez osoby słabowidzące, gdyż pozwalają im na samodzielną pracę z komputerem. Program do syntezy mowy wraz z synteзаторami mowy służą do przetwarzania informacji wizualnych pojawiających się na ekranie monitora komputerowego na mowę syntetyczną.

Program Supernova jest programem, który łączy powiększenie, obsługę syntezy mowy i brajla w jednym programie. Uniwersalność tego programu powoduje, że mogą korzystać z niego zarówno indywidualni użytkownicy, jak i wiele rozmaitych organizacji⁴. Supernova pracuje w środowisku programu operacyjnego Windows.

⁴ Supernova: program powiększająco-udźwiękowiający. Wersja 7.0 (podręcznik z 6.10.2006), s. 5.

Tekst i obrazy są wyraźnie i z wygładzeniem powiększane do 60 razy. Program umożliwia sterowanie kolorem, kontrastem i jasnością oraz płynne przewijanie do przeglądania długich dokumentów. W czasie czytania dokumentu (syntezy mowy) podświetlane jest każde odczytywane słowo. W zależności od potrzeb istnieje możliwość wyboru trybów powiększania ekranu: pełny ekran, podzielony ekran, okienko, lupa, automatyczna lupa i zaznaczone obszary.

Program doskonale rozpoznaje i czyta różnego rodzaju obiekty w programach typu Internet Explorer, MS Word, Word Pad, Note Pad i MS Excel. Łatwo i szybko można się poruszać po wszelkiego rodzaju tabelkach, okienkach, komórkach. Program „mówi” co dzieje się na ekranie już podczas uruchomienia okna logowania Windows. Czyta lub literuje dowolny tekst z ekranu: dokumenty, menu, strony WEB, wiadomości poczty elektronicznej. Czyta ikony i etykiety elementów graficznych w Internecie oraz ogłasza informacje na temat kroju i stylu czcionki. Podczas pisania czyta znaki i słowa. Edycja głosu pozwala na konfigurowanie własnych głosów (damskich i męskich). Obsługuje wszystkie czcionki, również akcentowane znaki i symbole. Supernova umożliwia czytanie tekstów w 20 językach, w tym w języku polskim.

Program Supernova umożliwia szybką i funkcjonalną obsługę brajla. Obsługuje szeroki wachlarz monitorów i notatników brajlowskich⁵. Jest bardzo rozbudowanym programem komputerowym i posiada wiele kluczowych funkcji. W niniejszym referacie przedstawiono zaledwie część zastosowań tego programu.

W Bibliotece i Centrum Informacji Naukowej im. Juliusza Słowackiego KPSW w Jeleniej Górze program Supernova współpracuje z 40-znakowym monitorem brajlowskim Braille Mate.

Przeñośny 40-znakowy monitor brajlowski Braille Mate

Monitory brajlowskie (linijki brajlowskie) są to urządzenia przekształcające informacje tekstowe i/lub graficzne – pojawiające się na ekranie monitora komputerowego – na symbole brajlowskie. Urządzenia te są wykorzystywane przede wszystkim przez osoby niewidome, które

⁵ Tamże, s. 8-9.

mają poważne problemy ze zrozumieniem mowy syntetycznej i jednocześnie mają dobrze rozwiniętą umiejętność pracy z użyciem pisma brajla. Dla osób głuchoniewidomych elektroniczne urządzenia brajlowskie stanowią jedyną możliwość komunikacji z komputerem i innymi ludźmi. Monitory brajlowskie są niezastąpione w konieczności odczytania nut, notacji matematycznej oraz zapisu języków programowania komputerów, np. „C”, BASIC, Pascal. Większość znaków stosowanych w tych zapisach jest zbyt skomplikowana do określenia ich za pomocą mowy syntetycznej. Można wyodrębnić kilka podstawowych rodzajów tych urządzeń, w zależności od ilości modułów brajlowskich: monitory 20-, 40- i 80-znakowe (pozwalające na odczytanie odpowiedniej ilości znaków jednego wiersza pojawiającego się na ekranie monitora komputerowego). Im większa jest ilość modułów, tym szybsza i wygodniejsza jest praca⁶.

Prezentowane urządzenie to przenośny 40-znakowy monitor brajlowski Braille Mate. Zasilany jest przez komputer, poprzez port USB. Komputer sterujący urządzeniem pełni rolę hosta (gospodarza). Rolę hosta może pełnić również komputer stacjonarny, notebook lub elektroniczny mówiący notatnik PAC Mate, gdy zostanie w nich uruchomione specjalistyczne (jedyne w swoim rodzaju) oprogramowanie dla niewidomych – JAWS Reading Technology – które służy do odczytywania tekstu wyświetlanego na ekranie w systemie brajlowskim i lektorskim. Bez tego rodzaju oprogramowania PAC Mate Braille Display (Braille Mate) nie działa. Urządzenie to jest włączane i sterowane poprzez oprogramowanie JAWS, które analizuje informacje wyświetlane na ekranie, niedostępne w zwykłej postaci dla niewidomego użytkownika a następnie przesyła je do urządzenia w celu przekształcenia na wersję brajlowską. Technologia JAWS „ożywia” klawisze urządzenia, przypisując im funkcje. Jest to jedyny sposób na komunikowanie się niewidomego z komputerem, przemieszczanie się po ekranie, tekście⁷.

⁶ Waldemar Flügel, Sławomir Strugałek: Specjalistyczny sprzęt komputerowy, elektroniczny i oprogramowanie pomocne w nauce i pracy osób z dysfunkcją wzroku, <http://www.idn.org.pl/techno/informator.htm>, s. 3 [dostęp: 23.03.2012].

⁷ *Przenośny monitor brajlowski Braille Mate. Podręcznik użytkownika*. Freedom Scientific BLV Group, LLC. Sierpień 2003 s. 4.

Przenośny 40-znakowy monitor brajlowski Braille Mate zaprojektowany został głównie jako część składowa notatnika PAC Mate, jednak funkcjonuje również jako niezależne od niego urządzenie brajlowskie. Z komputerem łączy się przez port USB, zaś do notatnika PAC Mate podłącza się go poprzez włożenie do wewnętrznego doku. Monitor ten ma kółka nawigacyjne, regulowaną twardość brajla oraz podwójny rząd mini przycisków – jeden do przywoływania kursora, drugi do wykonywania definiowanych przez użytkownika funkcji. Monitor brajlowski daje możliwość podglądu pracy komputera, pozwala na szybką i łatwą orientację w położeniu i rodzaju kursora⁸.

Wymienione wyżej notatniki brajlowskie są to małe, lekkie, przenośne urządzenia, posiadające na ogół wewnętrzne akumulatorowe zasilanie, brajlowską klawiaturę oraz dodatkowo zestaw do generowania mowy syntetycznej. Oprócz tego są wyposażone w kilkunastoznakowy monitor brajlowski, bardzo pomocny dla tych osób, które mają problem ze zrozumieniem głosu generowanego przez syntezytor mowy i preferujących pracę z pismem punktowym. Są bardzo przydatne osobom niewidomym przy sporządzaniu notatek. Zwykle posiadają takie dodatkowe funkcje jak: kalkulator, kalendarz, zegar, skorowidz telefonów itp.⁹.



Fot. 4. 40-znakowy monitor brajlowski Braille Mate

Przedstawiony 40-znakowy monitor brajlowski Braille Mate posiada wymiary 12,19 x 31,75 x 3,89 cm. Waży 0,99 kg.

⁸ http://www.sklep.altix.pl/str,prod_big,idk,631,kat,70,BrailleMate.html [dostęp: 18.03.2012].

⁹ Waldemar Flügel, Sławomir Strugałek: poz. cyt., tamże [dostęp: 23.03.2012].

Opisane urządzenia (oprócz notatnika brajlowskiego) stanowią wyposażenie Biblioteki i Centrum Informacji Naukowej im. Juliusza Słowackiego KPSW od 2007 roku. Szczególnym zainteresowaniem cieszy się powiększalnik elektroniczny myReader2, umożliwiając korzystanie z zasobów bibliotecznych osobom słabowidzącym. Użytkownicy z niedowładem kończyn górnych chętnie korzystają ze stanowiska komputerowego wyposażonego w specjalną mysz Big Track. Korzystanie z tych urządzeń nie stanowi dla naszych studentów i użytkowników żadnego problemu, ponieważ osoby te często są szkolone do korzystania z programów i urządzeń tego typu. Niepełnosprawni posiadają w domu takie same lub podobne urządzenia, bez których studiowanie nie byłoby możliwe.

Informacje zawarte w powyższym referacie przedstawiają ogólne funkcje urządzeń wspomagających korzystanie ze zbiorów bibliotecznych przez osoby niepełnosprawne w Bibliotece i Centrum Informacji Naukowej KPSW w Jeleniej Górze. Scharakteryzowano także wybrane możliwości programu Supernova. Osoby zainteresowane, chcące bliżej zapoznać się z tymi urządzeniami, zachęcam do skorzystania ze szczegółowych instrukcji obsługi poszczególnych urządzeń oraz opisu programu komputerowego Supernova.

**Portal
Usług Bibliotecznych
„w.bibliotece.pl”**

LESZEK MASADYŃSKI



Pierwszy system biblioteczny, wytworzony w firmie SOKRATES-software wdrożono w 1991 roku. Zdobyte, dwudziestoletnie doświadczenia zaowocowały wieloma instalacjami kolejnych produktów SOWA1, SOWA2/MARC21 i SOWA2-SQL/MARC21. Współczesne rozwiązania, umożliwiające katalogowanie zgodne z normą MARC21, są wykorzystywane przez blisko 2000 bibliotek. Osiągnięte przez te biblioteki korzyści, to przede wszystkim zautomatyzowanie większości procesów bibliotecznych oraz pozyskanie nowych czytelników przez wprowadzenie usług, których realizacja nie byłaby możliwa bez systemu informatycznego. Dzisiaj czytelnicy samoobsługowo korzystają z informacji katalogowych i bibliograficznych, powstających w bibliotece. Umożliwia to serwis WWW, dzięki któremu zainteresowani mogą zapisać się do biblioteki, a czytelnicy zamawiać i rezerwować potrzebne materiały, kontrolować własne konta wypożyczeń itp.

Coraz częściej pojawiają się pytania o dostępność materiału bibliotecznego nie tylko w konkretnej bibliotece, lecz także w dowolnej, we wskazanym obszarze np. powiecie. Odpowiedzi na te pytania udzielają tzw. multiwyszukiwarki, organizowane przez nas dla powiatów, województw lub typów bibliotek np. uczelnianych, pedagogicznych. Rozwiązania te obciążone są jednak pewnymi niedogodnościami np. wielokrotnym prezentowaniem wyszukanych materiałów (odrębnie dla każdej biblioteki).

Współczesny czytelnik korzysta z urządzeń mobilnych (smartfony, tablety), poprzez które komunikuje się z internetem. Aby zachęcić

takiego czytelnika do korzystania z biblioteki musimy oferować usługi biblioteczne również poprzez te urządzenia.

Wymienione wyżej uwarunkowania stały się podstawą przygotowania projektu zatytułowanego „Portal Usług Bibliotecznych”. Projekt uzyskał pozytywną ocenę i dofinansowanie ze środków Unii Europejskiej.

Portal jest dedykowany wszystkim osobom i instytucjom, które zainteresowane są wymianą informacji na temat książek i multimedialnych zbiorów zgromadzonych w bibliotekach i prywatnych kolekcjach. Jest to portal o charakterze społecznościowym, w którym skumulowane zostały informacje pochodzące od czytelników, bibliotek i wydawnictw. Prezentowanie spójnych informacji bibliotecznych w interesującej formie, stało się podstawowym założeniem twórców portalu. Dzięki portalowi realizowane są wymagania współczesnych czytelników.

Podstawę działania portalu stanowi globalny katalog zbiorów wielu polskich bibliotek różnych typów: publicznych, naukowych, pedagogicznych, uczelnianych itp. Globalny katalog umożliwia inteligentne wyszukiwanie opisów zbiorów, wykorzystując wszystkie ich atrybuty (tytuł, autor, temat, rok wydania, język i in.), a także pozwala na stopniowe filtrowanie rezultatów wyszukiwania. Głównym celem tego wyszukiwania jest otrzymanie informacji o lokalizacji materiału w zbiorach konkretnej biblioteki. Istotną cechą katalogu portalu, wyróżniającą go od multiwyszukiwarek, jest grupowanie różnych wydań i form tego samego dzieła. Internauta poszukujący informacji uzyskuje możliwość jednoczesnego wyszukiwania w katalogach wszystkich bibliotek włączonych do portalu. Internauta nie będący czytelnikiem, ma możliwość zdalnego zapisania się do wybranej biblioteki oraz zarezerwowania lub zamówienia zbiorów bibliotecznych.

Każdy użytkownik portalu może wzbogacać informacje biblioteczne zawarte w opisie katalogowym o własne opinie, recenzje, oceny i przekazać je innym użytkownikom. Odnalezienie interesujących materiałów ułatwiają tagi, którymi użytkownik opatruje wybrane pozycje. Uczestniczenie w licznych dyskusjach i blogach daje szansę zintegrowania się z całą społecznością portalu.

Każdy internauta (czytelnik), który zarejestruje się w portalu otrzymuje bezpłatne Konto Standard, w ramach którego może zbudować katalog własnych zbiorów (książki, płyty, filmy, audiobooki). Zbiory gromadzone są na tak zwanych regałach poprzez umieszczanie na nich odpowiednich pozycji z globalnego katalogu portalu. Zbiory można prezentować i manipulować nimi poprzez atrakcyjny interfejs graficzny.

Posiadacz Konta Standard może je rozszerzyć do odpłatnego Konta Premium, w ramach którego liczba regałów i umieszczanych na nich pozycji nie jest limitowana. Konto Premium umożliwia dodawanie na swój regał pozycji, których nie ma w systemie (katalogowanie). W najbliższym czasie (listopad 2012) zostaną włączone funkcje zarządzania własnymi zbiorami, z rejestrem wypożyczeń książek znajomym i od znajomych. Ponadto czytelnik uzyska możliwość automatycznego generowania szablonów do wystawiania swoich zbiorów na serwisach aukcyjnych.

Biblioteki, które nie posiadają własnych stron www mogą korzystać z bezpłatnych profili (kont). Dzięki temu biblioteka uzyskuje własną stronę w Portalu na której może zamieszczać informacje kontaktowe, godziny pracy, logo oraz promować swoją działalność za pomocą galerii fotografii, bloga i forum. Posiadanie profilu umożliwia bibliotece prowadzenie interaktywnych form komunikacji z czytelnikami poprzez udział w dyskusjach i grupach tematycznych oraz informowanie o zakupionych nowościach wydawniczych i bieżących wydarzeniach np. spotkaniach autorskich, konkursach, itp.

Biblioteki, które posiadają dane w formacie MARC21 mogą korzystać z odpłatnej usługi Zintegrowany Katalog, która umożliwia prezentowanie swoich zasobów w globalnym katalogu portalu. Biblioteki, które nie posiadają żadnego systemu bibliotecznego lub posiadają systemy przechowujące dane w innym formacie mogą skorzystać z odpłatnej usługi dostępu do Systemu Zarządzania Biblioteką *w.bibliotece.pl*. W ten sposób wprowadzane przez bibliotekę dane automatycznie zostaną przekazane do globalnego katalogu. Wspomniano wyżej, że społeczność tworząca portal *w.bibliotece.pl* to osoby i instytucje zainteresowane wymianą informacji o książkach, muzyce,

filmach i nowościach wydawniczych. Dlatego czynny udział wydawnictw spotka się zapewne z dużym zainteresowaniem portalowej społeczności.

Przedstawiciel wydawnictwa dokonując rejestracji, korzysta z Konta Wydawcy, w ramach którego może zamieszczać informacje o swoim wydawnictwie, nowościach i planach wydawniczych, promować działalność wydawnictwa za pomocą strony w portalu obejmującej galerię zdjęć, blog lub forum. W ramach Konta Wydawcy, wydawnictwa otrzymują narzędzie pozwalające na interaktywną komunikację z czytelnikami o rozmaitych preferencjach czytelniczych i zróżnicowanych zainteresowaniach. Mogą uczestniczyć w dyskusjach i grupach tematycznych oraz poznawać opinie czytelników, ich oceny, recenzje i rekomendacje zamieszczane na portalu na temat wydawanych książek, filmów, muzyki itp.

Uruchomiony w maju bieżącego roku portal, już teraz zawiera bogaty katalog zbiorów zgromadzonych przez polskie biblioteki, zawierający informacje o ich zasobach, uzupełniany o wypowiedzi dotyczące książek, tworzone przez uczestników portalu.

Wg opinii zarejestrowanych użytkowników portalu, *w.bibliotece.pl* jest jedyną platformą miłośników świata literatury, która kieruje czytelnika do bibliotek, a nie do księgarń i hurtowni.

Refleksje z sympozjum

Szanowni Uczestnicy dwudniowych obrad!

Dyrektorzy bibliotek państwowych wyższych szkół zawodowych spotykają się corocznie na konferencjach w różnych uczelniach. W czasie tych spotkań poruszane są istotne problemy i zagadnienia dla środowisk bibliotekarskich. Wzajemna wymiana doświadczeń i wiedzy inspiruje i zachęca do nieustannych badań w dziedzinie bibliotekarskiej. Konferencje te do tej pory odbyły się w Państwowych Wyższych Szkołach Zawodowych w: Legnicy, Koninie, Sulechowie, Pile, Lesznie i Gorzowie Wielkopolskim. W tym roku Biblioteka i Centrum Informacji Naukowej im. Juliusza Słowackiego Karkonoskiej Państwowej Szkoły Wyższej w Jeleniej Górze miała zaszczyt zorganizowania sympozjum nt. „Czytelnik o specyficznych potrzebach w bibliotece”. Przybyli Państwo z najdalszych zakątków naszego kraju takich, jak: Suwałki, Biała Podlaska, Elbląg czy Łomża. To wielki zaszczyt dla naszej Uczelni gościć Państwa. Szkoda tylko, że w spotkaniu tym nie uczestniczyli wszyscy dyrektorzy bibliotek PWSZ. Reprezentowaliśmy dokładnie 50% państwowych wyższych szkół zawodowych.

Cieszę się, że w sympozjum tym uczestniczył JM Rektor KPSW prof. dr hab. Henryk Gradkowski. Uczestniczyli również: prodziekan Wydziału Humanistycznego dr Mariola Szybalska-Taraszkiewicz, kierownik Zakładu Pedagogiki Wydziału Humanistycznego mgr Zenon Zieja oraz przedstawiciele nauczycieli akademickich KPSW. Aktywny udział brała pełnomocnik rektora KPSW ds. osób niepełnosprawnych mgr Mirella Michalewska-Pająk. W spotkaniu tym obecni byli również dyrektorzy bibliotek z terenu Jeleniej Góry: mgr Alicja Raczek, mgr Elżbieta Piotrowska oraz mgr Barbara Rdzanek. Jako przedstawicielka Instytutu Filologii Polskiej Uniwersytetu Wrocławskiego referat wygłosiła mgr Natalia Zatka. Obradom przysłuchiwali się

wszyscy pracownicy Biblioteki i Centrum Informacji Naukowej im. Juliusza Słowackiego KPSW, specjalista ds. promocji KPSW mgr Elwira Trzcielińska oraz sponsor symposium mgr inż. Leszek Masadyński – szef firmy SOKRATES-software z Poznania. Obszerne fragmenty obrad symposium relacjonowały miejscowe telewizje, a także przedstawiono te obrady w portalach internetowych.

Jeleniogórska konferencja obfitowała w wiele merytorycznych referatów. Wymienię tylko główne wątki poruszane w czasie obrad. Szczegółowo przedstawiono bariery, z jakimi spotykają się osoby niepełnosprawne studiujące w naszych uczelniach. Omówiono zostały zadania systemu bibliotecznego-informacyjnego w działalności szkół wyższych. Dokonano kategoryzacji czytelników biblioteki, w tym czytelników trudnych, wykluczonych społecznie, użytkowników cyberprzestrzeni. Scharakteryzowano problemy, jakie mają bibliotekarze z obsługą czytelników trudnych, jak również wskazano sposoby komunikacji i postępowania z takimi czytelnikami. Przedstawiono problem dostępności stron internetowych dla osób niepełnosprawnych oraz dostępności i popularności wśród czytelników niepełnosprawnych książek mówionych i elektronicznych. Wskazano i omówiono zadania dla pracowników uczelni wyższej ze szczególnym uwzględnieniem potrzeb studentów z orzeczeniami o niepełnosprawności. Wymieniono poglądy dotyczące poprawy warunków korzystania z zasobów bibliotek przez osoby niepełnosprawne. Podano przykłady korzystania z wzorowo wyposażonych bibliotek w kraju i za granicą. Omówiono ankiety dotyczące stopnia przygotowania bibliotek PWSZ do obsługi użytkowników niepełnosprawnych. Zaprezentowano urządzenia techniczne ułatwiające korzystanie ze zbiorów bibliotecznych przez osoby niepełnosprawne.

Po obradach symposium w pierwszym dniu, mieliśmy możliwość pokazania Państwu Kotliny Jeleniogórskiej i pięknych gór Karkonoszy oraz obiektów turystycznych w Karpaczu. Największa grupa wjechała wyciągiem krzeselkowym na „Kopę”. Część uczestników wędrowało na „Śnieżkę” (1602 m n.p.m.), inna grupa udała się do schroniska „Samotnia” w Kotle Małego Stawu. Pogoda nam dopisała. Kilka osób skorzystało z atrakcji Parku Wodnego „Tropikana” w hotelu

„Gołębiewski” w Karpaczu. Zwiedziliśmy także miasto Karpacz. Przed zakończeniem sympozjum uczestnicy zwiedzili bibliotekę i bazę dydaktyczną KPSW. Była to okazja do wymiany spostrzeżeń, a także dalsza integracja środowisk bibliotecznych.

Dziękuję wszystkim uczestnikom sympozjum. Szczególnie gorąco dziękuję władzom Karkonoskiej Państwowej Szkoły Wyższej w Jeleniej Górze za umożliwienie zorganizowania sympozjum, prelegentom za merytoryczne referaty oraz pracownikom naszej biblioteki za pomoc w przygotowaniu tej imprezy. Słowa podziękowania kieruję także do sponsora, mgr. inż. Leszka Masadyńskiego, szefa firmy SOKRATES-software z Poznania, za wygłoszony referat „Portal Usług Bibliotecznych *w.bibliotece.pl*”.

Mam nadzieję, że w przyszłym roku spotkamy się na konferencji w Państwowej Medycznej Wyższej Szkole Zawodowej w Opolu, poświęconej problematyce praw autorskich i ochrony własności intelektualnej w bibliotekach.

Dyrektor
Biblioteki i Centrum Informacji Naukowej
im. Juliusza Słowackiego KPSW
mgr Kazimierz Stąpór

Alfabetyczny wykaz osób biorących udział w sympozjum

1. Atemborska Katarzyna, *mgr*
– *dyrektor biblioteki PWSZ Płock*
2. Bielawska Sylwia, *dr*
– *dyrektor biblioteki PWSZ Wałbrzych*
3. Bombik Danuta, *mgr*
– *dyrektor biblioteki PWSZ Legnica*
4. Bruzda Grażyna
– *pracownik biblioteki KPSW Jelenia Góra*
5. Całka Małgorzata, *dr*
– *dyrektor biblioteki PWSZ Kalisz*
6. Dąbek Magdalena, *mgr*
– *pracownik biblioteki KPSW Jelenia Góra*
7. Domosławski Zbigniew, *prof. dr hab. med.*
– *nauczyciel akademicki KPSW Jelenia Góra*
8. Drobyszewska Anna, *mgr*
– *dyrektor biblioteki PWSZ Włocławek*
9. Dziołak Marzena, *mgr*
– *dyrektor biblioteki PSW Biała Podlaska*
10. Gradkowski Henryk, *prof. dr hab.*
– *rektor KPSW Jelenia Góra*
11. Hoffman Krystyna, *mgr*
– *dyrektor biblioteki PWSiP Łomża*
12. Kosińska Sylwia, *mgr*
– *dyrektor biblioteki PWSZ Konin*
13. Łosoś Irena, *mgr*
– *dyrektor biblioteki PWSZ Piła*
14. Masadyński Leszek, *mgr inż.*
– *szef firmy SOKRATES-software Poznań (Sponsor)*

15. Matyja Paweł, *mgr*
– *pracownik biblioteki KPSW Jelenia Góra*
16. Mączka Barbara
– *pracownik biblioteki KPSW Jelenia Góra*
17. Michalewska-Pająk Mirella, *mgr*
– *pełnomocnik rektora KPSW Jelenia Góra*
ds. osób niepełnosprawnych
18. Mnich Alicja
– *pracownik biblioteki KPSW Jelenia Góra*
19. Osmulska Iwona, *mgr*
– *zastępca dyrektora biblioteki PWSZ Elbląg*
20. Paszkiewicz Dorota, *mgr*
– *pracownik biblioteki PSW w Białej Podlaskiej*
21. Piotrowska Elżbieta, *mgr*
– *kierownik biblioteki Wydziału Ekonomii,*
Zarządzania i Turystyki Uniwersytetu Ekonomicznego
we Wrocławiu
22. Pojedyniec Jan, *mgr*
– *dyrektor biblioteki PWSZ Tarnów*
23. Raczek Alicja, *mgr*
– *dyrektor Książnicy Karkonoskiej w Jeleniej Górze*
24. Ratajczak-Olszewska Bożena, *mgr*
– *dyrektor biblioteki PMWSZ Opole*
25. Rdzanek Barbara, *mgr*
– *kierownik Filii Dolnośląskiej Biblioteki Pedagogicznej*
we Wrocławiu Filia w Jeleniej Górze
26. Sasin Alicja, *mgr*
– *dyrektor biblioteki PWSZ Suwałki*
27. Skwarek Katarzyna, *mgr*
– *pracownik biblioteki KPSW Jelenia Góra*
28. Sobala Iwona, *mgr*
– *dyrektor biblioteki PWSZ Oświęcim*
29. Stąpór Kazimierz, *mgr*
– *dyrektor biblioteki KPSW Jelenia Góra*
30. Szadkowska Janina, *mgr*
– *dyrektor biblioteki PWSZ Elbląg*

31. Szczygieł Hanna, *mgr*
– *dyrektor biblioteki PWSZ Leszno*
32. Szybalska-Tarszkiewicz Mariola, *dr*
– *prodziekan Wydziału Humanistycznego KPSW
Jelenia Góra*
33. Szyc Marek, *mgr inż.*
– *informatyk KPSW Jelenia Góra*
34. Szymańska Katarzyna, *mgr*
– *dyrektor biblioteki PWSZ Skierniewice*
35. Tabiś Maria
– *pracownik biblioteki KPSW Jelenia Góra*
36. Trzcielińska Elwira, *mgr*
– *specjalista ds. promocji KPSW Jelenia Góra*
37. Urbanowicz Aneta, *mgr*
– *pracownik biblioteki KPSW Jelenia Góra*
38. Winnicki Tomasz, *prof.zw.dr hab.inż.*
– *prorektor KPSW Jelenia Góra*
39. Zátka Natalia, *mgr*
– *Instytut Filologii Polskiej Uniwersytetu Wrocławskiego*
40. Zieja Zenon, *mgr*
– *kierownik Zakładu Pedagogiki Wydziału
Humanistycznego KPSW Jelenia Góra*
41. Zięba Urszula, *mgr*
– *dyrektor biblioteki PWSZ Głogów*

Migawki z konferencji



Uczestnicy sympozjum w Bibliotece i Centrum Informacji Naukowej im. Juliusza Słowackiego KPSW w Jeleniej Górze



Uczestnicy sympozjum w sali obrad



JM Rektor KPSW prof. dr hab. Henryk Gradkowski (pierwszy z prawej) przysłuchujący się obradom



Przebieg symposium dokumentowała lokalna telewizja



*W obradach uczestniczyła prodziekan Wydziału Humanistycznego KPSW
dr Mariola Szybalska-Taraszkiewicz (pierwsza z prawej)*



*Pracownicy Biblioteki i Centrum Informacji Naukowej
im. Juliusza Słowackiego KPSW*



Przed obiadem JM Rektor KPSW prof. dr hab. Henryk Gradkowski rozmawia z uczestnikami sympozjum



Obiad w Domu Studenta KPSW



*Wyjazd wyciągiem krzeselkowym
do górnej stacji na „Kopie” w Karpaczu*



Widok fragmentu Karpacza z wyciągu krzeselkowego



Uczestnicy wycieczki na „Kopie” w Karpaczu



Czternastoosobowa grupa w drodze na „Śnieżkę”



Na „Śnieżce” (1602 m n.p.m.)



Chwila odpoczynku przy kawie w restauracji „Śnieżka”



Druga grupa (8 osób) wędrowała z górnej stacji wyciągu krzesełkowego w Karpaczu do schroniska „Samotnia”



Odpoczynek przy schronisku „Strzecha Akademicka”



Przy „Małym Stawie” na tle schroniska „Samotnia”



Wędrówka zakończona przed kościołem „Wang” w Karpaczu



Zwiedzanie czytelnii



W wypożyczalni biblioteki



Zwiedzanie studia radiowego w Wydziale Humanistycznym KPSW



Nowo oddany do użytku kryty basen

ISBN 978-83-61955-23-8



KARKONOSKA PAŃSTWOWA
SZKOŁA WYŻSZA
w Jeleniej Górze

