

Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες και Φοιτητές με Αναπηρία (ΦμεΑ)

Άννα Κουλικούρδη, Athens Information Technology (AIT) Institute/ Βιβλιοθήκη

Περίληψη

Οι φοιτητές με αναπηρία (ΦμεΑ) αποτελούν μια από τις πολλές προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες στον 21^ο αιώνα. Τα τελευταία χρόνια ένας αυξανόμενος αριθμός φοιτητών με αναπηρία γράφεται σε ακαδημαϊκά ιδρύματα λόγω των νομοθετικών πράξεων που ευνοούν την εισαγωγή τους στην εκπαίδευση. Λόγω αυτού του αυξανόμενου ρυθμού, το ζήτημα της προσβασιμότητας στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες έχει έρθει στο προσκήνιο. Παρόλα αυτά, οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες δεν έχουν μεριμνήσει επαρκώς για την ευπαθή αυτή κοινωνική ομάδα. Οι χρόνια ριζωμένες προκαταλήψεις και τα στερεότυπα που επηρεάζουν τη στάση και συμπεριφορά του προσωπικού των βιβλιοθηκών, η άγνοια για τα αναπηρικά ζητήματα και τις υποστηρικτικές τεχνολογίες (ΥΤ), οι ανεπαρκείς συλλογές τους σε υλικό εναλλακτικής μορφής (μπράιγ βιβλία, ομιλούντα βιβλία, μεγαλογράμματη γραφή, κ.ά.) και οι απροσπέλαστες ιστοσελίδες τους είναι μερικά από τα εμπόδια που δεν επιτρέπουν στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες να υποστηρίξουν την πληροφοριακή ισότητα και να καταστούν πλήρως συμμετοχικές για όλους.

Λέξεις-κλειδιά: Ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες; Φοιτητές με Αναπηρία; Προσβασιμότητα;

Abstract

Students with disabilities constitute a major challenge for academic libraries in the 21st century. During the last years, an increasing number of students with disabilities has been enrolled in academic institutions due to acts that promote their integration to education. Due to this increase, the accessibility issue has been brought to the academic libraries' attention. However, academic libraries have not served this vulnerable social group adequately. Inappropriate behavior and attitude on behalf of the librarians, ignorance for disability issues and assistive technologies (AT), inadequate collections of alternative format material (braille books, talking books, large print format and so on) and inaccessible webpages are some of the barriers that prevent academic libraries from supporting the information equity and being fully inclusive for all.

Keywords: Academic Libraries; Students with Disabilities; Accessibility;

Άτομα με Αναπηρία (ΑμεΑ) και Τριτοβάθμια Εκπαίδευση

Από το 1998 και έπειτα, λόγω του Ν.2640/1998 (σύμφωνα με τον οποίο δικαίωμα εισαγωγής στα ΑΕΙ και ΤΕΙ έχουν τα άτομα με σωματικές αναπηρίες, κινητικές δυσκολίες, μαθησιακά προβλήματα, προβλήματα όρασης και ακοής, ψυχικές διαταραχές και σοβαρά προβλήματα υγείας, όπως μεσογειακή αναιμία, επιληψία, κ.ά.), αυξήθηκε κατακόρυφα ο αριθμός των ατόμων με αναπηρία (ΑμεΑ) στην τριτοβάθμια εκπαίδευση. Λόγω αυτού του αυξανόμενου ρυθμού, το ζήτημα της προσβασιμότητας στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες έχει έρθει στο προσκήνιο. Παρόλα αυτά, ο παραπάνω νόμος δεν κάνει καθόλου λόγο για αυτή.

Αντίθετα, τα άτομα αυτά μπαίνουν ως υπεράριθμα κατά 3% του αριθμού των εισαχθέντων στα ΑΕΙ και ΤΕΙ και από εκεί και πέρα δεν υπάρχει καμία νομοθετική πρόβλεψη για το πώς θα φοιτήσουν, πώς θα χρησιμοποιήσουν τις συλλογές των βιβλιοθηκών, κ.ο.κ. Τυχεροί είναι μόνο όσοι από αυτούς καταφέρνουν να επωφεληθούν από τις λιγιστές πρωτοβουλίες ιδρυμάτων ή μεμονωμένων εκπαιδευτικών για ΑμεΑ. Το αποτέλεσμα λοιπόν είναι οι φοιτητές με αναπηρία (ΦμεΑ) να εξακολουθούν να βρίσκονται σε μαθησιακή, ακαδημαϊκή και ως εκ τούτου, κοινωνική απομόνωση.

Σύμφωνα με στατιστικά, τα ΑμεΑ αποφοιτούν σε πολύ μικρότερο βαθμό από οποιαδήποτε άλλη ομάδα ανθρώπων και βιώνουν πολύ μικρότερη ακαδημαϊκή επιτυχία. Η κατάσταση δυσχεραίνεται ακόμη περισσότερο διότι δεν υπάρχουν έρευνες που να καταγράφουν και να παρακολουθούν τις πραγματικές συνθήκες σπουδών των ΦμεΑ ώστε να μπορούν να διατυπωθούν προτάσεις για περαιτέρω βελτίωση και να βοηθήσουν την ενδυνάμωση της πραγματικής συμμετοχής τους στις σπουδές και στην κοινωνική ζωή των πανεπιστημίων. Εφόσον λοιπόν και όταν απουσιάζουν οι οργανωμένες υπηρεσίες, ο φοιτητής επωμίζεται από μόνος του το βάρος του σχεδιασμού των σπουδών του και της εξεύρεσης των υποστηρικτικών δικτύων. Κατά κύριο λόγο, ο ίδιος ο φοιτητής με την αναπηρία κινεί τις διαδικασίες προκειμένου να του παρασχεθεί η βοήθεια που χρειάζεται.

Άτομα με Αναπηρία (ΑμεΑ) και Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες

Οι υπηρεσίες της βιβλιοθήκης ενός ακαδημαϊκού ιδρύματος μπορούν να θεωρηθούν οι σημαντικότερες στο βαθμό που έχουν άμεση διεπίδραση με την εκπαιδευτική διαδικασία. Ήδη από τις αρχές με τα μέσα του 1990 έχουν υπάρξει κινητοποιήσεις που ενθαρρύνουν την ολοένα και περισσότερη κοινωνική ενσωμάτωση των ΑμεΑ, στην οποία τα ινστιτούτα ανώτατης εκπαίδευσης και οι βιβλιοθήκες τους έχουν ανταποκριθεί θετικά.

Σύμφωνα με τον Wilhemlus D.W. οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες έχουν κινητοποιηθεί πολύ πριν από άλλες βιβλιοθήκες ως προς την εξυπηρέτηση των ΑμεΑ. Μάλιστα κάποιες έχουν αποδειχτεί ικανότατες στην ενσωμάτωση των υποστηρικτικών τεχνολογιών στο χώρο τους, με μερικές από αυτές να αποτελούν παραδείγματα προς μίμηση (Wilhelmus, 1996). Ένας κύριος λόγος που οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες έχουν προνοήσει περισσότερο για τα ΑμεΑ από τα άλλα είδη βιβλιοθηκών και έχουν υπάρξει περισσότερο ευέλικτες είναι ότι οι φοιτητές, όταν σπουδάζουν,

αποκαλύπτουν τη φύση της αναπηρίας τους, με αποτέλεσμα το προσωπικό να τους γνωρίζει και να μπορεί να τους εξυπηρετεί καλύτερα.

Οι περισσότερες ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες δηλώνουν ότι παρέχουν ειδικές υπηρεσίες στα ΑμεΑ μέσω ειδικού εξοπλισμού, εύκολης πρόσβασης και ειδικής σήμανσης αλλά στην πραγματικότητα, πόσες από αυτές κατανέμουν ένα ποσοστό του ετήσιου προϋπολογισμού τους για να καλύψουν αυτές τις ανάγκες (Kawamura, 1996);

Δυστυχώς δεν μπορεί να υπάρξει απάντηση στο ερώτημα αυτό διότι η μέριμνα των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών και η γκάμα των υπηρεσιών που παρέχουν ποικίλλει κατά πολύ μεταξύ τους, από ισοτιπούτο σε ισοτιπούτο. Μερικές βιβλιοθήκες, λόγω οικονομικών περιορισμών και παλαιών κτιρίων στα οποία στεγάζονται, δεν μπορούν να κάνουν πολλά για να βελτιώσουν την πρόσβαση. Άλλες προσφέρουν μια πλήρη ποικιλία υπηρεσιών και προγραμμάτων και άλλες ελάχιστα. Για παράδειγμα η βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου της Αλαμπάμα έχει ιδρύσει εργαστήριο υποστηρικτικής τεχνολογίας για να διευκολύνει την πρόσβαση των ΑμεΑ (DeCandido, 1999).

Στο Διαδίκτυο υπάρχουν αμέτρητες ιστοσελίδες που αναφέρονται σε ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες που χρησιμοποιούν υποστηρικτικό εξοπλισμό για να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις των ΑμεΑ και περιγράφουν τις υπηρεσίες τους. Ορισμένες από αυτές που παρέχουν υπηρεσίες σε ΦμεΑ είναι:

- Η βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου της πολιτείας San Jose συνεργάζεται με το Κέντρο Πόρων Αναπηρίας (Disability Resource Center) και για να βοηθά τους φοιτητές, παρέχει υποστηρικτικές τεχνολογίες στους χρήστες της βιβλιοθήκης.
- Το Πανεπιστήμιο του Rutgers έχει ενσωματώσει την τεχνολογία για ΑμεΑ στη βιβλιοθήκη και όχι απομονωμένη σε κάποιο ξεχωριστό δωμάτιο ή τμήμα.
- Το Πανεπιστήμιο της Καλιφόρνιας στο Μπέρκλει διαθέτει Κέντρο Υποστηρικτικών Τεχνολογιών (YT) στεγασμένο στη βιβλιοθήκη Moffit.
- Το Πανεπιστήμιο της Νεβάδας στο Λας Βέγκας προσπαθεί να καλλιεργήσει μια πιο ενεργητική στάση του προσωπικού της βιβλιοθήκης όσον αφορά στην εξυπηρέτηση των ΑμεΑ με περισσότερη εκπαίδευση και περισσότερη προβολή των διαθέσιμων υπηρεσιών της.
- Το Πανεπιστήμιο του Μίσιγκαν διαθέτει Κέντρο YT, το οποίο είναι στεγασμένο μέσα στη βιβλιοθήκη και συνεργάζεται με το γραφείο του πανεπιστημίου για ΦμεΑ. Η συνεργασία αυτή έχει καταφέρει να ενσωματώσει τις υπηρεσίες για ΑμεΑ μέσα στη δομή και στην κουλτούρα της βιβλιοθήκης.
- Η βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου της Ουάσινγκτον συνεργάζεται με δυο γραφεία του πανεπιστημίου που παρέχουν πόρους για ΑμεΑ, καθώς επίσης και με το πρόγραμμα DO-IT (Disabilities, Opportunities, Internetworking, and Technology) του Πανεπιστημίου της Ουάσινγκτον.

Προβλήματα Προσβασιμότητας στις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες

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

- Διάκριση συμπεριφοράς

- Διάκριση περιβάλλοντος
- Διάκριση οργάνωσης

Η διάκριση συμπεριφοράς αφορά τον τρόπο αντιμετώπισης των ΑμεΑ από τους βιβλιοθηκονόμους και μπορεί να ποικίλλει από την υπερβολική προστασία των χρηστών μέχρι το αντίθετο, π.χ. αγενείς και ανυπόμονοι βιβλιοθηκονόμοι. Τα εμπόδια στάσης και νοοτροπίας, και όχι τα φυσικά, είναι αυτά που προκαλούν πραγματικό πρόβλημα προσβασιμότητας, γι' αυτό είναι καθολικά παραδεκτό πως «η στάση και η συμπεριφορά των ανθρώπων είναι πολύ πιο σημαντική από τους οικονομικούς πόρους, τα κεφάλαια ή την τεχνολογία». Όσο προηγμένη τεχνολογία και να διαθέτει μια ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη, τίποτα δεν μπορεί να αντικαταστήσει ένα φιλικό και επιδέξιο βιβλιοθηκονόμο. Μάλιστα η εστίαση μόνο στον τεχνολογικό και όχι στον ανθρώπινο παράγοντα, εγγυάται σχεδόν την αποτυχία.

Επίσης, η τεχνολογία καταλήγει να είναι άχρηστη, αν ο βιβλιοθηκονόμος δεν είναι πρόθυμος να βοηθήσει το χρήστη να μάθει να τη χρησιμοποιεί. Η αλλαγή βέβαια συμπεριφοράς δεν αποτελεί εύκολη ή γρήγορη διαδικασία και για να την επιτύχει κανείς, πρέπει πρώτα να ξεκινήσει από τον ίδιο του τον εαυτό και στη συνέχεια να τη διευρύνει σε όλο τον κύκλο της βιβλιοθήκης. Για την εξάλειψη τέτοιων εμποδίων χρειάζεται ενημέρωση και δια βίου εκπαίδευση. Ωστόσο, παρόλη τη σημαντικότητα της συμπεριφοράς, η παράμετρος αυτή έχει μελετηθεί λιγότερο από όλες τις άλλες στις έρευνες που διεξάγονται στο χώρο της πανεπιστημιακής εκπαίδευσης.

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

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

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

- Δεοντολογικοί
- Οικονομικοί
- Νομικοί
- Λόγοι συμφέροντος (προσωπικού ή όχι) π.χ. η βιβλιοθήκη αποκτά θετική φήμη στην κοινότητα των ΑμεΑ, οι διευκολύνσεις που γίνονται για τα ΑμεΑ ωφελούν συνολικά τους χρήστες, κ.ο.κ. (Coombs, 1999).

Σε καμία περίπτωση, οι υπηρεσίες των βιβλιοθηκών δεν θα πρέπει να ερμηνεύονται και να συμμορφώνονται απλά στις νομικές επιταγές και από εκεί και πέρα οι βιβλιοθηκονόμοι να μην καταβάλλουν καμία άλλη προσπάθεια. Δυστυχώς, αρκετές βιβλιοθήκες αποτυγχάνουν να αναλάβουν οποιαδήποτε άλλη ευθύνη πέρα από το να

συμμορφώνονται με τη νομοθεσία και, όπως αναφέρει ανώνυμος διευθυντής βιβλιοθήκης, «κάνουμε μόνο ό,τι απαιτεί ο νόμος από εμάς». Οι υπηρεσίες όμως που είναι σύμφωνες με τη νομοθεσία δεν σημαίνει ότι είναι απαραίτητες και ισότιμες, διότι σημασία έχει κάθε βιβλιοθήκη να μην συναντά και να ικανοποιεί απλά τις ανάγκες των χρηστών αλλά να τις υπερβαίνει. Βέβαια δεν μπορεί κανείς να ισχυριστεί ότι οι περισσότερες βιβλιοθήκες προβαίνουν σε μέτρα προσβασιμότητας βλέποντας το απλά ως ένα αμυντικό ελιγμό ή από φόβο για τυχόν νομικές κυρώσεις και αντιδικίες (Pinder, 2005).

Ένα άλλο εμπόδιο είναι το γεγονός πως η ειδική τεχνολογία (υποστηρικτικές τεχνολογίες) συχνά στεγάζεται σε μονάδες της πανεπιστημιακής κοινότητας, πλην της βιβλιοθήκης, με αποτέλεσμα να μην υπάρχει συντονισμός μεταξύ τους. Ο σχεδιασμός φιλοξενίας για ανάπηρους φοιτητές σπάνια αποτελεί ευθύνη της βιβλιοθήκης. Συνήθως τον χειρίζεται το γραφείο για ανάπηρους φοιτητές ή φοιτητικής μέριμνας. Επιπλέον, είναι δύσκολο για τους ακαδημαϊκούς βιβλιοθηκονόμους να μετρήσουν και να αξιολογήσουν την ποιότητα των υπηρεσιών τους και ένας λόγος είναι ότι ένα αξιοσημείωτο ποσοστό των φοιτητών τους δεν εκμεταλλεύεται αυτές τις υπηρεσίες. Γι' αυτό κάποιοι ακαδημαϊκοί βιβλιοθηκονόμοι καταβάλλουν λίγη ή καθόλου προσπάθεια να παρέχουν υπηρεσίες σε ΦμεΑ επειδή πιστεύουν ότι δεν υπάρχουν στα ινστιτούτα τους (Hernon, 2006).

Ένα άλλο εμπόδιο στη σχέση του φοιτητή με αναπηρία με την ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη είναι ότι ο πρώτος δεν γνωρίζει τι μπορεί να του παρέχει η δεύτερη. Πιο συγκεκριμένα, πολλοί φοιτητές με μαθησιακές δυσκολίες στην πανεπιστημιακή εκπαίδευση δεν γνωρίζουν τι μπορούν να τους παρέχουν οι ακαδημαϊκές τους βιβλιοθήκες. Πολλοί μάλιστα πιστεύουν ότι δεν έχουν τίποτα να τους προσφέρουν. Αυτή η έλλειψη ενημέρωσης γίνεται ένα τεράστιο εμπόδιο στο να γίνει ο κόσμος της πληροφορίας, είτε έντυπος είτε ψηφιακός, προσβάσιμος στους εντυπο-ανάπηρους.

Επίσης, το να τολμήσουν να μπουν μέσα σε μια βιβλιοθήκη αποτελεί πραγματικό εμπόδιο για πολλούς ανθρώπους με δυσλεξία. “Δεν επισκέφτομαι τη βιβλιοθήκη, επειδή δεν θέλω άλλες αποτυχίες”, αναφέρει χαρακτηριστικά ένας νεαρός δυσλεξικός. Οι δυσλεξικοί έχουν χαμηλή αυτοεκτίμηση, φέρουν πολλά τραύματα και ήττες από τα σχολικά τους κυρίως χρόνια και βιώνουν συχνά την αίσθηση της αποτυχίας. Επειδή λοιπόν είναι ιδιαίτερα ευάλωτοι, οι βιβλιοθηκονόμοι θα πρέπει να καταβάλλουν επιπλέον προσπάθεια ώστε να τους κάνουν να νιώθουν ευπρόσδεκτοι (Nielsen, 2001).

Για πολλούς φοιτητές με μαθησιακές διαφορές, οι βιβλιοθήκες θυμίζουν μέρη τα οποία δεν γνωρίζουν, στελεχωμένα με εξειδικευμένο προσωπικό στο οποίο φοβούνται να απευθύνουν ερώτηση μήπως και ακουστεί χαζή. Στις περισσότερες ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες, η πλειονότητα αυτών των φοιτητών δεν αποκαλύπτει την αναπηρία της στο γραφείο εξυπηρέτησης και έτσι οι βιβλιοθηκονόμοι. Ακόμη και αν γνωρίζουν ότι κάποιοι φοιτητές έχουν κάποιες μαθησιακές δυσκολίες, σπάνια γνωρίζουν το συγκεκριμένο μαθησιακό προφίλ τους.

Οι μαθητές με μαθησιακές δυσκολίες είναι η μεγαλύτερη ομάδα ΦμεΑ στις περισσότερες κολεγιακές πανεπιστημιακές κοινότητες αλλά παρόλα αυτά έχει γίνει λίγη έρευνα για να ορίσει τη φύση και την έκταση των εμποδίων τους στην πληροφορία. Οι εντυπο-ανάπηροι φοιτητές της πανεπιστημιακής εκπαίδευσης

χρειάζονται τους ίδιους πόρους με τους ισότιμους τους. Χρειάζονται πρόσβαση σε σχολικά βιβλία, ευρετήρια περιοδικών, πακέτα μαθημάτων, πληροφοριακό υλικό και οπτικο-ακουστικούς πόρους. Οι φοιτητές αυτοί χρειάζονται τα βιβλία όπως ακριβώς η πένα το μελάνι. Θέλουν να μπορούν να διαβάζουν, να ερευνούν, να κρατούν σημειώσεις, να στέλνουν e-mail, να έχουν πρόσβαση σε ΥΤ, κ.ο.κ. Σήμερα αισίως ολοένα αυξανόμενα ΑμεΑ έρχονται στην ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη με προσδοκίες μεγαλύτερες από το να περπατάνε και να πλοηγούνται απλά μέσα σε αυτή.

Στη συνέχεια, οι κωφοί φοιτητές αποτελούν μικρό αλλά αυξανόμενο πληθυσμό στις κολεγιακές κοινότητες που αναμένεται να αυξηθεί και άλλο. Οι περισσότεροι κωφοί φοιτητές φτάνουν στα κολέγια με λίγη ή καθόλου γνώση για τους βασικούς πόρους και τα συστήματα των βιβλιοθηκών επειδή η πλειοψηφία της προ-κολεγιακής τους εκπαίδευσης έχει αναλωθεί στη μάθηση και ενίσχυση των καθημερινών επιδεξιότητων επιβίωσης. Η κατάσταση αυτή περιπλέκεται ακόμη περισσότερο, όταν οι περισσότεροι βιβλιοθηκονόμοι έχουν λίγη ή καθόλου γνώση για την κώφωση. Οι περισσότερες ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες δεν έχουν φροντίσει να προβλέψουν υπηρεσίες για κωφά άτομα καθότι εστιάζουν στα άτομα με προβλήματα όρασης (ΑμΠΟ), μιας και το διάβασμα εμπλέκει πρωταρχικά την αίσθηση της όρασης.

Πολλοί υπεύθυνοι πανεπιστημίων έχουν την λανθασμένη αντίληψη ότι με την εγκατάσταση προηγμένης υποστηρικτικής εκπαιδευτικής τεχνολογίας το πρόβλημα της προσβασιμότητας έχει λυθεί και ότι το πανεπιστήμιο δεν έχει πια την υποχρέωση να παρέχει στα ΑμΠΟ αναγνώστες που να τους πληρώνει το ίδρυμα (κάτι σύνηθες στο εξωτερικό). Δυστυχώς όμως είναι πολύ δύσκολο να εξαλειφθεί ολοκληρωτικά η ανάγκη των ΑμΠΟ να στηρίζονται σε αναγνώστες επί πληρωμή για να έχουν πρόσβαση στις πανεπιστημιακές συλλογές και βάσεις δεδομένων. Σε πολλούς πρωτοετείς ΦμεΑ που πρωτομπαίνουν στο κολέγιο, η διοίκηση του πανεπιστημίου τους διαβεβαιώνει ότι οι πόροι των βιβλιοθηκών είναι πλήρως προσβάσιμοι χωρίς στην πραγματικότητα να είναι.

Στις 2 Δεκεμβρίου του 2003 πραγματοποιήθηκε στη Φιλοσοφική Σχολή του Πανεπιστημίου Αθηνών η ημερίδα “Πανεπιστήμιο για όλους: όροι και προϋποθέσεις πλήρους ένταξης των φοιτητών με αναπηρία στην ακαδημαϊκή ζωή”. Το Α’ Στρογγυλό Τραπέζι της ημερίδας με θέμα “Η Ελληνική Εμπειρία για τα Άτομα με Αναπηρίες στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση” έφερε στην επιφάνεια τις τρομερές ελλείψεις που παρουσιάζουν τα ΑΕΙ/ΤΕΙ της χώρας. Οι πολύ λίγες προσπάθειες έχουν αποσπασματικό χαρακτήρα και αποτελούν μεμονωμένο έργο ορισμένων Πανεπιστημίων. Ένα από βασικά πορίσματα της ημερίδας αυτής ήταν ότι δεν υπάρχουν ειδικές βιβλιοθήκες και υλικό για τυφλούς και κωφούς στον ελληνικό χώρο όπως π.χ. συγγράμματα σε γραφή Braille, κασέτες και οπτικό υλικό. Η διάθεση συγγραμμάτων σε άτομα με τύφλωση είναι μια πολύ προβληματική διαδικασία που δείχνει να ξεκινά από την μικρότερη βαθμίδα εκπαίδευσης, το Δημοτικό, όπου τα βιβλία σε σύστημα μπράιγ καθυστερούν να εκτυπωθούν και φτάνει μέχρι και την πανεπιστημιακή.

Ο Damon Rose (Λονδίνο) βρίσκει γελοίο το γεγονός πως οι τυφλοί πρέπει να λειτουργούν και ως εκδότες για τους ίδιους τους εαυτούς διότι αν θέλουν να διαβάσουν ένα βιβλίο, θα πρέπει να το σαρώσουν (κάτι το οποίο μπορεί να πάρει γύρω στις 8 ώρες, μια ολόκληρη δηλαδή εργασιακή μέρα) ενώ οι υπόλοιποι συμφοιτητές τους μπορούν, απλά μπαίνοντας στην πανεπιστημιακή βιβλιοθήκη, να

βρουν την πληροφορία που θέλουν. Τα τυφλά άτομα πρέπει να δουλεύουν 10 φορές πιο σκληρά στο πανεπιστήμιο από ότι οι βλέποντες συμφοιτητές τους, γι' αυτό και οι περισσότεροι τυφλοί παίρνουν χαμηλότερους βαθμούς από ότι θα μπορούσαν λόγω της υπεράνθρωπης προσπάθειας που καταβάλουν.

Το Πανεπιστήμιο Αθηνών αναπτύσσει μια σειρά δράσεων όπου η πιο φιλόδοξη είναι το πρόγραμμα "Μετατροπής Ακαδημαϊκών Συγγραμμάτων σε Προσβάσιμη Μορφή για Φοιτητές με Αναπηρίες", που υλοποιείται στο Τμήμα Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών από τον επίκουρο καθηγητή κ.Κουρουπέτρογλου με τη χορηγία της εταιρείας TIM. Έχουν ήδη μετατραπεί σε ηλεκτρονική μορφή 5 βιβλία και αναμένονται άλλα 40 για φοιτητές με προβλήματα όρασης. Την πρώτη φορά που δοκίμασαν πιλοτικά τη μετατροπή συγγραμμάτων ήταν πριν από 10 χρόνια, για τον πρώτο τυφλό φοιτητή που είχε περάσει στο τμήμα Φυσικής. Υπήρξε έντονος προβληματισμός για το αν έπρεπε να γίνει δεκτός αλλά τελικά εργάστηκαν εθελοντικά άλλοι φοιτητές προκειμένου να λάβει τα βιβλία που χρειαζόταν. Κάθε μετατροπή συγγράμματος κοστίζει σήμερα πάνω από 2.000 ευρώ και τουλάχιστον το 80% του κόστους αφορά το τεχνικό μέρος της μετατροπής. Αφού γίνει πάντως το σύγγραμμα μπορεί να διατεθεί για τις ανάγκες άλλων φοιτητών σε όλη τη χώρα, μέσω του Ακαδημαϊκού Δικτύου Βιβλιοθηκών.

Στάση των Βιβλιοθηκονόμων των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών ως προς τα ΑμεΑ

Ενώ αναμφισβήτητα το προσωπικό των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών έχει κάνει πρακτικά βήματα για να ανταποκριθεί στις προκλήσεις των ΑμεΑ μέσα από μια ποικιλία υποστηρικτικών τεχνολογιών, αυτό συχνά το κάνει με ένα πρόχειρο τρόπο για να καλύψει τη συγκεκριμένη μεμονωμένη ανάγκη που αντιμετωπίζει εκείνη την ώρα. Ένα ιδιαίτερο λοιπόν χαρακτηριστικό των βιβλιοθηκονόμων είναι ότι είναι πολύ συχνά αντιδραστικοί (re-active) παρά προνοητικοί (pre-active) κατά το σχεδιασμό υπηρεσιών για ΑμεΑ, ιδιαίτερα στον ακαδημαϊκό χώρο.

Αναλυτικότερα, μόνο όταν ένας χρήστης με αναπηρία ζητήσει κάτι, σκέφτονται την προετοιμασία και τους πόρους που χρειάζονται για να φιλοξενήσουν το χρήστη (Arlin, 1999). Μόνο όταν ο χρήστης απαιτήσει κάτι, κινητοποιούνται για να προσπαθήσουν να μαζέψουν τις απαραίτητες πληροφορίες ή για να βρουν κάποιον γνώστη της πολιτικής της βιβλιοθήκης και του εξοπλισμού. Και ακόμη και αν το προσωπικό ορισμένων βιβλιοθηκών έχει κινητοποιηθεί για να ανταποκριθεί στις προκλήσεις των ΑμεΑ μέσα από μια ποικιλία υποστηρικτικών τεχνολογιών, αυτό συχνά το κάνει με έναν επί τούτου, αυτοσχέδιο τρόπο για να καλύψει τη συγκεκριμένη μεμονωμένη ανάγκη που αντιμετωπίζει εκείνη την ώρα, χωρίς να προνοεί για μελλοντικούς χρήστες (Pinder, 2005).

Σύμφωνα με έρευνα που διεξήχθη στις ΗΠΑ και μελέτησε τη στάση των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκονόμων, οι Dequin, Schilling και Huang διαπίστωσαν ότι περίπου μόνο το 50% των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκονόμων είναι θετικά προδιατεθειμένοι προς τα ΑμεΑ. Μάλιστα από το ποσοστό αυτό οι γυναίκες και οι βιβλιοθηκονόμοι νεότερης ηλικίας (κάτω των 30) είναι εκείνοι που έχουν την καλύτερη στάση και νοοτροπία. Αυτό σημαίνει ότι οι υπόλοιποι μισοί χρήζουν

εκπαίδευσης για να γίνουν πιο ανοιχτόμυαλοι, λιγότερο φοβισμένοι και πιο ευαίσθητοι απέναντι στις ανάγκες των ΑμεΑ (Wilhelmus, 1996).

Σεβασμός στη Διαφορετικότητα

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

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

Η βασική αρχή για όλες τις δραστηριότητες και υπηρεσίες της βιβλιοθήκης πρέπει να είναι η ενσωμάτωση. Ενσωμάτωση δεν σημαίνει όμως κάθε βιβλιοθήκη να συμπεριλαμβάνει τα ΑμεΑ σε όλα τα προγράμματα της, διότι κάτι τέτοιο δεν το επιθυμεί καμία ομάδα χρηστών. Τα ΑμεΑ θα πρέπει να επιλέγουν υλικό και εξοπλισμό με βάση τα ενδιαφέροντα τους και ο βιβλιοθηκονόμος θα πρέπει να σέβεται το δικαίωμα τους να πουν όχι. Το προσωπικό θα πρέπει να πορεύεται μαζί τους αλλά να τους αφήνει μόνους τους, αν οι ίδιοι επιθυμούν κάτι τέτοιο.

Σχεδιασμός και Μέτρα Προσβασιμότητας

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

Επειδή τα ΑμεΑ παρουσιάζουν ποικίλες πληροφοριακές ανάγκες, καλό είναι αυτές να συναντώνται ανά περίπτωση, μεμονωμένα (η «one-size-fits-all» προσέγγιση δεν εξυπηρετεί κανέναν) και γενικότερα να αναπτύσσονται εξατομικευμένες υπηρεσίες, π.χ. πολιτική παράτασης δανεισμού, ευέλικτος δανεισμός, proxy borrowing, μείωση προστίμων για καθυστερημένους ή κατεστραμμένους τίτλους, αποστολή ανακοινώσεων μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για την παραλαβή βιβλίων σχετικών με τα ενδιαφέροντα των χρηστών, κ.ο.κ. Επειδή π.χ. κάποιοι άνθρωποι με δυσλεξία διαβάζουν πιο αργά από άλλους, οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες πρέπει να

προνοούν και να επεκτείνουν τις περιόδους δανεισμού των βιβλίων τους για αυτές τις κατηγορίες χρηστών.

Οι υπηρεσίες της βιβλιοθήκης θα πρέπει να παρέχουν ευκολία χρήσης (κατά την πλοήγηση, την αναζήτηση, την πρόσβαση εξ αποστάσεως, κ.ο.κ.), αξιοπιστία, ευελιξία (διαφορετικές μεθόδους αναζήτησης π.χ. βασική για τα ΑμεΑ και προχωρημένη), υποστήριξη (π.χ. σελίδες βοήθειας), ασφάλεια, εμπιστοσύνη, σεβασμό ιδιωτικών πληροφοριών, απλή γλώσσα (όχι επαγγελματική διάλεκτο ή μακρόσυρτες λέξεις), καλαισθησία των ιστοσελίδων, διασυνδεσιμότητα (σύνδεση με σχετικές πληροφορίες, τακτικός έλεγχος της ακρίβειας των συνδέσμων, κ.ά.) και συλλογές που να διακρίνονται από ποιότητα, σχετικότητα και βάθος. Η ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη θα πρέπει να παρέχει τίτλους σε όσο το δυνατόν περισσότερες εναλλακτικές μορφές, όπως:

- Μεγαλογράμματη γραφή (large-print)
- Μπράιγ (braille)
- Εύκολα προς ανάγνωση βιβλία (Easy-to-read books)
- Προσαρμοσμένη λογοτεχνία (Adapted literature)
- Start-to-Finish Books
- Βιβλία με Υφάσματα, Κολάζ (Fabric & collage books)
- Ηχοβιβλία-Ομιλούντα βιβλία
- Υποτιτλισμένα βίντεο (captioned videos)
- Απτικό υλικό (tactile material)
- Ψηφιακά Ομιλούντα Βιβλία (D.T.B.s)

Συνήθως οι τίτλοι εναλλακτικής μορφής που παράγονται είναι πολύ λίγοι και η πλειονότητα αυτών είναι μυθιστορήματα. Αυτό μπορεί να αρκεί για τον ψυχαγωγικό αναγνώστη αλλά αποτελεί πρόβλημα για τον ερευνητή που αναζητά πιο εξειδικευμένο υλικό και ο οποίος δεν θα μπορούσε να το βρει πάρα μόνο σε μια ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη (και εκεί μάλλον σε μη προσβάσιμη μορφή). Λίγες κολεγιακές βιβλιοθήκες έχουν συγκροτήσει συλλογές υλικού εναλλακτικής μορφής παρόλο που οι φοιτητές με αναπηρίες χρειάζονται πρόσβαση στην ίδια γκάμα πόρων όπως ο γενικός πληθυσμός (Kavanagh, 1994).

Η ιδανικότερη λύση είναι η ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη να παρέχει στο χρήστη όσο το δυνατόν περισσότερες επιλογές. Πρέπει πάνω από όλα να φροντίζει να παρέχει την πληροφορία σε πολλαπλές μορφές και διατάξεις (π.χ. προφορικά, οπτικά, κινητικά, με τη χρήση υποστηρικτικών τεχνολογιών, κ.ο.κ.) και να εφαρμόζει πολυ-αισθητηριακές τεχνικές. Ακόμη και ο τρόπος που ο βιβλιοθηκονόμος τους εξηγεί ή παρουσιάζει κάτι, θα πρέπει να ενσωματώνει μια ποικιλία πολυ-αισθητηριακών μαθησιακών τεχνικών και να χρησιμοποιεί αυτόματα οπτικές, ακουστικές, περιγραφικές και απτικές τεχνικές, κατάλληλη γλώσσα (π.χ. νοηματική), κ.ο.κ. για να συναντά τις ανάγκες κάθε χρήστη. Είναι χρήσιμο να χρησιμοποιεί ποικίλα αισθητηριακά κανάλια (κείμενο, εικόνα και συγχρονισμό ήχου) ώστε ο χρήστης να μπορεί να διαλέξει την πληροφορία που αναζητά σύμφωνα με την υπολείπουσα αίσθηση του (π.χ. ο τυφλός θα επιλέξει το απτικό υλικό). Τα τελευταία δε χρόνια έχουν αναπτυχθεί τόσες διαφορετικές διατάξεις υλικού (π.χ. μπράιγ βιβλία, ψηφιακά ομιλούντα βιβλία, κασέτες, κτλ) που είναι δύσκολο να προβλέψει κανείς ποια από αυτές θα έχει τη μεγαλύτερη επίδραση και ωφέλεια στο χώρο των βιβλιοθηκών. Ωστόσο, κάθε

βιβλιοθήκη θα πρέπει να προτιμά τη διάταξη εκείνη που μπορεί να χρησιμοποιηθεί από όλους, και από τα ΑμεΑ και από τους σωματικά ακέραιους χρήστες.

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

Επίσης, η διευθέτηση του χώρου της βιβλιοθήκης πρέπει να είναι εργονομική και να εστιάζει περισσότερο στη χρηστικότητα και προσπελασιμότητα και λιγότερο στην αισθητική του χώρου. Η βιβλιοθήκη πρέπει να είναι προσβάσιμη σε αρχιτεκτονικά και φυσικά πλαίσια. Αναλυτικότερα:

- Όταν εκτείνεται σε περισσότερα από ένα επίπεδα ή ορόφους, πρέπει να διαθέτει ράμπες δίπλα στα σκαλιά ή ανελκυστήρες με φωνητική εκφώνηση των ορόφων
- Πρέπει να υπάρχουν χώροι στάθμευσης για τα οχήματα των ΑμεΑ κοντά σε προσβάσιμες εισόδους
- Αυτόματες πόρτες για χρήστες σε αναπηρικά αμαξίδια ή με μειωμένη δεξιότητα στα χέρια (π.χ. που δυσκολεύονται να ανοίξουν βαριές πόρτες)
- Οι πόρτες πρέπει να είναι πλατιές για να είναι εύκολη η προσπέλαση για τα άτομα που κάθονται σε τροχοκάθισμα, έχουν συνοδό ή χρησιμοποιούν μπαστούνια
- Τα πατώματα δεν πρέπει να είναι ολισθηρά

Με την είσοδο του φοιτητή με αναπηρία στη βιβλιοθήκη, πέρα από τον έντυπο χάρτη, καλό θα είναι να υπάρχει ανάγλυφη κάτοψη της βιβλιοθήκης και απτικός χάρτης του κτιρίου που να ενισχύει περισσότερο τον προσανατολισμό των χρηστών με αναπηρία. Επίσης, θα πρέπει να υπάρχει σήμανση σε μεγαλογράμματη γραφή που να δείχνει που βρίσκονται οι προσπελάσιμοι σταθμοί εργασίας, οι υποστηρικτικές τεχνολογίες, κ.ά. καθώς επίσης και επιδαπέδια καθοδηγητική ταινία. Καλό θα είναι σε οποιαδήποτε σήμανση χρησιμοποιείται, να υπάρχει δυνατή αντίθεση μεταξύ των γραμμάτων και του φόντου. Κάποιες μάλιστα ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες στο εξωτερικό υιοθετούν τη μεγαλογράμματη γραφή και στις ράχες των βιβλίων.

Στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες, οι υποστηρικτικές τεχνολογίες χρησιμοποιούνται περισσότερο προκειμένου να βοηθούν τους φοιτητές με κινητικές και μαθησιακές δυσκολίες, κ.ο.κ. οι οποίοι επιζητούν υψηλές ακαδημαϊκές επιδόσεις και βαθμούς.

Τέλος, οι επαγγελματίες του χώρου πρέπει να διεξάγουν περισσότερη έρευνα όσον αφορά στις υπηρεσίες βιβλιοθηκών για ΑμεΑ διότι μέχρι σήμερα οι πολυάριθμες μελέτες που έχουν διεξαχθεί στο χώρο της πανεπιστημιακής εκπαίδευσης και των αναπηριών, εντοπίζουν να μεν αρκετά ζητήματα αλλά τείνουν να μην συνδέουν τη βιβλιοθήκη με το υπόλοιπο ινστιτούτο, με αποτέλεσμα η βιβλιοθήκη να μένει εκτός των εξελίξεων.

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

Επίλογος

Όπως διαπιστώνει κανείς, οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες αντιμετωπίζουν προκλήσεις όπως όλοι οι άλλοι φορείς, και μάλιστα τα εμπόδια που αντιμετωπίζουν τα ΑμεΑ μέσα σε αυτές κάποιες φορές είναι τεράστια. Ακόμη και αν κάποιες ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες δεν διαθέτουν το υλικό ή το ανθρώπινο δυναμικό για να προσαρμόσουν το σύνολο των υπηρεσιών τους, οφείλουν τουλάχιστον να μελετήσουν το θέμα της άρσης των εμποδίων προσβασιμότητας και να προχωρήσουν σε μια σταδιακή εφαρμογή των μέτρων.

Για να γίνουν οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες προσβάσιμες και συμμετοχικές, είναι απαραίτητη η συμβολή των κάτωθι παραγόντων:

- Νομοθεσίας & κανονιστικού πλαισίου
- Κατευθυντήριων οδηγιών
- Τυποποίησης
- Ανθρώπινου παράγοντα & συνεργιών
- Εκπαίδευσης
- Κουλτούρας
- Ένταξης των ΑμεΑ σε όλες τις φάσεις

Βιβλιογραφικές αναφορές

Applin, M.B., 1999. Instructional services for students with disabilities. *Journal of Academic Librarianship*. **25** (2) pp.139-141

Coombs, N., 1999. New patrons: new challenges. *Library Hi Tech*, 17 (2), pp. 207-210

DeCandido, G.A., 1999. Service to users with disabilities. *Transforming libraries*.

Hernon, P., Calvert, P., 2006. *Improving the quality of library services for students with disabilities*. Libraries Unlimited

Kawamura, H., 1996. International instruments for access to information for all. *62nd IFLA General Conference, 25-31 Aug., Beijing, China*

Kavanagh, R., 1994. Supporting blind people in education and employment. 60th IFLA General Conference, 21-24 Aug., Havana. Cuba

Nielsen, G.S., Irvall, B., 2001. *Guidelines for library services to persons with dyslexia*. IFLA Professional Reports

Pinder, C., 2005. Customers with disabilities: the academic library response. *Library Review*. **54** (8) pp. 464-471

Wilhelmus, D.W., 1996. Perspectives on the Americans with disabilities act: accessibility of academic libraries to visually impaired patrons. *The Journal of Academic Librarianship*. **221**, pp.366-370