

Οι Εθνικές Βιβλιοθήκες και οι Υπηρεσίες για Άτομα με Αναπηρία

Emma Santillán – Rivero

Facultad de Ciencias de la Comunicación y Documentación. Universidad de Murcia, España
email: esantillanr@hotmail.com

Javier Valles – Valenzuela

Instituto de Investigaciones Bibliográficas. Circuito Cultural Universitario, C.U. México D.F.
C.P. 04510
email: javier_valles@excite.com / jvalles@biblional.bibliog.unam.mx

Περίληψη: Οι υπηρεσίες και τα ειδικά έντυπα για τα Άτομα με Αναπηρία (ΑμεΑ) καθιστούν αναγκαία την επένδυση σε μέσα και την αναδόμηση της εσωτερικής οργάνωσης των βιβλιοθηκών και των κέντρων πληροφόρησης. Οι Εθνικές Βιβλιοθήκες δεν βρίσκονται στο περιθώριο του εν λόγω προβλήματος, δεδομένου ότι οφείλουν να τους εκλάβουν ως δυνητικούς χρήστες. Σήμερα το μέσο που χρησιμοποιείται προκειμένου να φτάσει η πληροφόρηση γύρω από τις υπηρεσίες και τα προϊόντα στην παραπάνω κοινωνική ομάδα, είναι η ιστοσελίδα. Γι' αυτό η παρούσα εργασία ανέλυσε στις ιστοσελίδες δέκα (10) εθνικών βιβλιοθηκών την ύπαρξη τέτοιων υπηρεσιών και εντύπων μέσων. Παρατηρήθηκε πως μόνο επτά (7) από αυτές περιλαμβάνουν στις ιστοσελίδες τους πληροφορίες για ΑμεΑ, ωστόσο η δυσκολία πρόσβασης στην πληροφόρηση εντός των σελίδων τους, κάνει ορατή την ανάγκη αναδόμησής τους για αποτελεσματικότερη λειτουργία.

Λέξεις-κλειδιά: Εθνικές Βιβλιοθήκες, ΑμεΑ, Υπηρεσίες για ΑμεΑ, Ηλεκτρονικές σελίδες

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η προσφορά υπηρεσιών των βιβλιοθηκών σε χρήστες-άτομα με αναπηρία (ΑμεΑ) είναι ένα θέμα που οι βιβλιοθήκες δεν έχουν προσεγγίσει επαρκώς, καθώς τέτοιου είδους υπηρεσίες περιορίζονται στην εξυπηρέτηση ορισμένων αναπηριών.

Οι βιβλιοθήκες οφείλουν να εξετάσουν πώς θα επιλύσουν το πρόβλημα και να λάβουν τα απαραίτητα μέτρα που θα συνδράμουν ώστε οι χρήστες-ΑμεΑ να μπορούν να έχουν επαφή με όλο τον όγκο πληροφοριών που έχει αποθησαυριστεί τον τελευταίο αιώνα. Η συμμετοχή τους οφείλει να είναι στραμμένη, όχι μόνο στο να βρουν τον τρόπο ώστε οι χρήστες αυτοί να διαθέτουν ράμπα πρόσβασης ή μια θέση στάθμευσης στα κτήρια των βιβλιοθηκών, αλλά οφείλουν επίσης να εξετάσουν όλα όσα αφορούν την επίπλωση, τον εξοπλισμό και τις κατάλληλες συλλογές. Ακόμα η εκπαίδευση του προσωπικού των βιβλιοθηκών οφείλει να βρίσκεται στο ύψος των περιστάσεων, ούτως ώστε να κατανοεί το είδος των αναγκών που έχει αυτή η ομάδα χρηστών.

Από την άλλη οι εθνικές βιβλιοθήκες λειτουργούσαν πάντοτε ως κέντρα διαφύλαξης γνώσης για όλους τους πολίτες μιας χώρας. Ωστόσο σε κάποιες χώρες, κυρίως λόγω της έλλειψης βιβλιογραφικών μέσων, οι εθνικές βιβλιοθήκες έχουν παίξει σημαντικό ρόλο λειτουργώντας ως δημόσιες βιβλιοθήκες, ενώ σε άλλες η πρόσβαση σε αυτά τα ιδρύματα είναι περιορισμένη και αφορά αποκλειστικά σε εργασίες συντήρησης και έρευνας. Πολλές από αυτές τις βιβλιοθήκες ιδρύθηκαν στις αρχές του 20ού αιώνα και η ανταπόκριση στις απαιτήσεις των ΑμεΑ ισοδυναμεί με τεράστια πρόκληση, καθότι αυτό καθιστά αναγκαία την υλοποίηση προσαρμογών, τόσο στις υπηρεσίες όσο και στις εγκαταστάσεις.

Η νέα κοινωνία της γνώσης έρχεται σιγά-σιγά αντιμέτωπη με αυτό το πρόβλημα. Με την εισαγωγή του διαδικτύου είναι τώρα περισσότερο προσιτό να αποκτήσει κάποιος πληροφόρηση κάθε είδους, αλλά ακόμα και υπηρεσίες. Οι εθνικές βιβλιοθήκες, όπως τόσα άλλα ιδρύματα, δεν βρίσκονται στο περιθώριο, έχουν μάλιστα χρησιμοποιήσει αυτά τα νέα μέσα προκειμένου να καταστήσουν προσβάσιμες τις συλλογές και τις υπηρεσίες, ούτως ώστε όλοι οι κοινωνικοί τομείς, συμπεριλαμβανομένων των ΑμεΑ, να συμμετέχουν στον κόσμο της πληροφόρησης που σήμερα μας περιβάλλει.

Για το λόγο αυτό στην παρούσα εργασία αναλύθηκε η διαθεσιμότητα και η ευκολία πρόσβασης σε υπηρεσίες και πληροφορίες για ΑμεΑ μέσω της ιστοσελίδας αυτών των ιδρυμάτων, με στόχο να διαπιστωθεί η σημασία που έχουν δώσει οι εθνικές βιβλιοθήκες στις υπηρεσίες για χρήστες-ΑμεΑ.

ΟΙ ΕΘΝΙΚΕΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΕΣ

Η πρωταρχική αποστολή των εθνικών βιβλιοθηκών κάθε κράτους είναι να συλλέγουν, να συντηρούν, να οργανώνουν και να διαφυλάσσουν κάθε έκφραση πολιτισμού που παράγει μια χώρα, καθώς επίσης και ό,τι παράγεται στο εξωτερικό και σχετίζεται με αυτή. Έχουν ακόμα ως αποστολή να φέρουν όλες αυτές τις πληροφορίες κοντά στους γηγενείς πολίτες της χώρας, ανεξαρτήτως φυλής, φύλου, θρησκευάτος, γλώσσας, ιδεολογίας ή οποιασδήποτε άλλης συνθήκης ή κοινωνικής συγκυρίας.

Οι εθνικές βιβλιοθήκες έχουν ορισθεί από τη σύλληψή τους ως θεματοφύλακες και είναι επιφορτισμένες με τη διάδοση των διακριτικών γνωρισμάτων ταυτότητας των χωρών τους. Μια από τις μορφές, με τις οποίες το έχουν πραγματοποιήσει είναι μέσω της επεξεργασίας της εθνικής βιβλιογραφίας, η οποία αντιπροσωπεύει το έντυπο περιεχόμενο που έχουν συλλέξει με την πάροδο του χρόνου.

Άλλη σημαντική δραστηριότητα είναι ότι λειτουργούν ως κέντρα διάδοσης πολιτισμού και επικοινωνίας μέσα από εκθέσεις και αναπαραγωγές αντιγράφων των αρχείων τους, την έκδοση βιβλίων και άλλου υλικού, προς ένα κοινό όλων των ηλικιών και ενδιαφερόντων¹.

Όμως δεν συμβαίνει πάντοτε έτσι. Ο Fuentes Romero² σημειώνει πως υπάρχει ένα ζήτημα που εκκρεμεί για τις εθνικές βιβλιοθήκες και το οποίο είναι η εξυπηρέτηση των εθνικών και πολιτισμικών μειονοτήτων, αλλά και των ΑμεΑ. Ο Pérez Pérez³ βεβαιώνει πως η εξυπηρέτηση αυτής της τελευταίας περιθωριοποιημένης ομάδας πάντοτε εστίαζε από την οπτική γωνία της φιλευσπλαχνίας, αλλά όταν προσπαθούμε να επιτύχουμε να έχουν τα ΑμεΑ μια ποιότητα ζωής όσο το δυνατόν πλησιέστερη προς εκείνη του «φυσιολογικού», οι υπηρεσίες και οι βιβλιοθήκες, καθώς και τόσες άλλες δραστηριότητες δεν είναι ρυθμισμένες ούτε κατά το ελάχιστο για να ικανοποιούν αυτές τις ανάγκες.

Η λύση στο πρόβλημα αυτό έχει εναποτεθεί στην ευαισθησία των Αρχών, από τις οποίες ζητείται αλλαγή νοοτροπίας, προκειμένου κατά το σχεδιασμό των βιβλιοθηκών, στην περίπτωση αυτή, να λαμβάνονται υπόψη μαζί με τη μελέτη του κτηρίου, εκείνη της επίπλωσης, του υλικοτεχνικού εξοπλισμού και του προσωπικού.

ΤΑ ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΑ

Υπάρχουν διάφοροι όροι με τους οποίους έχουν χαρακτηριστεί τα ΑμεΑ. Ωστόσο εκφράσεις όπως «ανικανότητα», «σωματική αναπηρία», «εμποδιζόμενα άτομα», μεταξύ άλλων, έχουν προκαλέσει σύγχυση και δυσφορία στην εν λόγω κοινωνική ομάδα.

Η λέξη «αναπηρία» σύμφωνα με τον Pérez Pérez⁴, περιλαμβάνει τους διάφορους λειτουργικούς περιορισμούς που καταγράφονται στον κόσμο και μπορεί να είναι φυσική, αισθητηριακή, νοητική ή να έχει προκληθεί από κάποια ασθένεια. Σε σχέση με τον όρο «σωματική αναπηρία», την εκλαμβάνει ως απώλεια ή περιορισμό των ευκαιριών συμμετοχής

¹ Fuentes, Romero JJ. «La memoria de lo escrito: bibliotecas nacionales e identidad cultural». *Boletín ANABAD*, v.51 (2001), no.4, pp. 107 - 119

² *Idem*

³ Pérez, Pérez JR. *Una biblioteca para los discapacitados*. Salamanca, España: Universidad Pontificia de Salamanca; 1998. p. 11

⁴ *Idem*, p. 35

στην κοινότητα, υπό προϋποθέσεις ισότητας, εστιάζοντας στον περίγυρο του ΑμεΑ, όπου εμπλέκονται οι δραστηριότητες της πληροφόρησης, της επικοινωνίας και της εκπαίδευσης.

Για την Παγκόσμια Οργάνωση Υγείας (ΠΟΥ)⁵ η σύγχυση γύρω από τη χρήση της κατάλληλης ορολογίας οφείλεται, κατά κύριο λόγο, στη μετάφραση που γίνεται στους όρους αυτούς σε άλλες γλώσσες. Για την επίλυσή του, η ΠΟΥ χρησιμοποιεί αδιακρίτως τις φράσεις: «*άτομα με αναπηρίες*», «*άτομο με αναπηρίες*», προκειμένου να συγκεντρώσει σ' αυτές τις έννοιες όλους τους τύπους αναπηριών.

Από την άλλη τα ίδια τα ΑμεΑ έχουν αναπτύξει και εφαρμόσει σε διάφορα μέρη του κόσμου τις λέξεις «εμποδιζόμενα άτομα» (impairment) και «αναπηρία» (disability). Έτσι όταν γίνεται λόγος για εμποδιζόμενα άτομα, πρόκειται για τα άτομα τα οποία έχουν υποστεί την επίδραση βιολογικών συνθηκών, ενώ όταν μιλάμε για ΑμεΑ, στον όρο αυτόν περιέχονται τα άτομα που έχουν υποστεί τις συνέπειες μιας σειράς μειονεκτημάτων οικονομικής, πολιτικής, πολιτισμικής και κοινωνικής φύσεως⁶.

Ωστόσο για τους σκοπούς της παρούσης εργασίας, η αναπηρία ή σωματική αναπηρία ορίστηκε ως **τα μειονεκτήματα στα οποία βρίσκεται ένα συγκεκριμένο άτομο, εξαιτίας κάποιας φυσικής ή νοητικής ανεπάρκειας ή αναπηρίας**, που το περιορίζει ή εμποδίζει να αναπτύξει τις κοινές και τρέχουσες δραστηριότητες, όπως συμβαίνει με τα υπόλοιπα μέλη της κοινωνίας. Αυτή η έλλειψη ικανότητας ενδέχεται να έχει προκληθεί πριν, κατά τη διάρκεια ή μετά τη γέννηση.

Ο Pérez Pérez⁷ περιέγραψε μερικές απ' τις ταξινομήσεις των αναπηριών:

- Προσανατολισμού: αναφέρεται στην έλλειψη ικανότητας του ατόμου να προσανατολιστεί σε σχέση προς τον περίγυρό του, η οποία επιδρά κυρίως στη συμπεριφορά και στην επικοινωνία
- Φυσικής εξάρτησης: όταν το άτομο χρειάζεται τη βοήθεια ενός τρίτου, προκειμένου να αναπτύξει το σύνολο των καθημερινών δραστηριοτήτων
- Κινητικότητας: σχετίζεται με την έλλειψη ικανότητας του ατόμου να μετακινηθεί μόνο του ή μάλλον με τη βοήθεια κάποιας ειδικής συσκευής
- Κοινωνικής ένταξης: όταν το άτομο δεν δύναται να συμμετάσχει στα κοινωνικά δρώμενα της κοινότητάς του, εξαιτίας κάποιας αναπηρίας.

Αναφορικά με τους τύπους αναπηρίας, οι παρακάτω είναι οι κυριότερες:

- Αισθητηριακού τύπου
- Φυσικού τύπου
- Ψυχικού τύπου

Στην αισθητηριακού τύπου συγκεντρώνονται οι τυφλοί και οι κωφοί. Οι τυφλοί μπορούν να εμφανίζουν ολική ή μερική απουσία όρασης, κατά την οποία έχουν μόνο αίσθηση φωτός και όγκων. Υπάρχει άλλος γνωστός τύπος ως άτομο με πρόβλημα όρασης ή αμβλύωπας, οι οποίοι αντιδρούν σε οπτικά ερεθίσματα και είναι σε θέση να δουν μεγάλους τίτλους μόνοι τους ή με τη βοήθεια ειδικών φακών. Σε ό,τι αφορά τους κωφούς, είναι εκείνοι που παρουσιάζουν απώλεια της ακοής, έτσι που να εμποδίζονται να αντιληφθούν τον ήχο σε όλες του τις μορφές.

Ομοίως με τους τυφλούς, υπάρχουν εκείνοι που πάσχουν από σοβαρές ακουστικές βλάβες, και των οποίων η κώφωση είναι εκ γενετής. Στον τύπο αυτό περιλαμβάνονται οι κωφάλαλοι. Όσοι

⁵ World Health Organization. *Disability and rehabilitation team: rethinking care from the perspective of disable people*. Conference Report and Recommendations, Aug. 2001, p.10 [Διαθέσιμο: <http://www.leeds.ac.uk/disability-studies/archiveuk/whoreport.pdf>] (Ημερομηνία πρόσβασης: 10 Φεβρουαρίου 2004)

⁶ *Idem*

⁷ Ορ cit 3

παρουσιάζουν σοβαρές βλάβες, διατηρούν ωστόσο ίχνη ακουστικής ικανότητας. Οι υποακουστικοί έχουν ελαφρύτερες απώλειες στην ακοή.

Οι αναπηρίες φυσικού τύπου αναφέρονται σε άτομα με κάποιο είδος φυσικού εμποδίου κατά την τέλεση των καθημερινών τους δραστηριοτήτων όπως είναι η βάδιση, η κίνηση ή η μετάβαση από ένα μέρος σε άλλο. Οι αιτίες είναι εκ γενετής, από ατύχημα ή ασθένεια. Στην ομάδα αυτήν περιλαμβάνονται τα άτομα τρίτης ηλικίας, τα οποία ήδη παρουσιάζουν δυσκολίες να εξυπηρετηθούν μόνο τους. Μεταξύ των φυσικών παθήσεων που παρουσιάζουν είναι: εκείνοι που υπέστησαν βλάβη των κατώτερων άκρων (παραπληγία), εκείνοι που υπέστησαν βλάβη των ανώτερων άκρων (διπληγία), όσοι υπέστησαν βλάβη των οποιουδήποτε εκ των κατώτερων ή ανώτερων άκρων μίας μόνο πλευράς του σώματος, δεξιάς ή αριστερής (ημιπληγία) και τέλος εκείνοι που υπέστησαν βλάβη των τεσσάρων άκρων (τετραπληγία).

Τελικά ο τύπος αναπηρίας που έχουν τα άτομα με νοητική ή ψυχική ανεπάρκεια χαρακτηρίζεται από την εμφάνιση δυσκολιών νοητικού ή μαθησιακού χαρακτήρα. Μεταξύ αυτών υπάρχουν εκείνοι που είναι ικανοί να λάβουν σε κάποιο βαθμό σχολική εκπαίδευση και που μπορούν να επιδιώκονται σε κάποια παραγωγική απασχόληση (εκπαιδευσιμοί)· εκείνοι που μπορούν να εξυπηρετούν τον εαυτό τους μόνο σε δραστηριότητες της καθημερινότητας (ασκήσιμοι)· και εκείνες οι σοβαρές περιπτώσεις που χρειάζονται περίθαλψη σε νοσοκομειακά ιδρύματα εφ' όρου ζωής (που χρήζουν διαρκούς συνοδείας).

Οι προσπάθειες για την ενσωμάτωση αυτού του τομέα της κοινωνίας αντανακλάται στην επεξεργασία σχεδίων και προγραμμάτων από διεθνείς οργανισμούς και οργανώσεις ΑμεΑ. Ο ΟΗΕ πρότεινε οι κυβερνητικές υπηρεσίες των χωρών να αναλαμβάνουν την ευθύνη και να θέτουν σε εφαρμογή εθνικά προγράμματα, στα οποία να συμμετέχουν τα ίδια τα ΑμεΑ, με στόχο την ένταξή τους σε όλους τους τομείς των κοινωνιών τους⁸.

Από ό,τι φαίνεται, η φτώχεια και η υπανάπτυξη ορισμένων κρατών παρασύρουν μαζί τους το μεγαλύτερο μέρος των ΑμεΑ, όπως σημειώνει ο Hegarty.⁹ Το 1994 περίπου το 80% των 200 εκατ. παιδιών στον κόσμο έπασχαν από κάποια αναπηρία, ενώ λιγότερο από το 2% εξ αυτών απολαμβάνουν κάποιου τύπου ειδικών υπηρεσιών. Αυτή η κατάσταση επιδεινώνεται από τους πολέμους και τις καταστροφές που έχουν αφήσει πολύ υψηλό κοινωνικό, οικονομικό και ηθικό κόστος, τόσο για τα ΑμεΑ όσο και για την κοινωνία που τα περιστοιχίζει.

Τα Ηνωμένα Έθνη¹⁰ από την πλευρά τους αναφέρουν ότι υπάρχουν περί τα 500 εκατ. άτομα τα οποία πάσχουν από κάποια αναπηρία, δηλαδή το 10% του παγκόσμιου πληθυσμού, εκ των οποίων τα δύο τρίτα ζουν σε χώρες αναπτυσσόμενες. Σε κάποιες από αυτές τις χώρες, περίπου το 20% του συνολικού πληθυσμού πάσχει από κάποια αναπηρία ενώ, αν λάβουμε υπόψη την επίπτωση που έχει τούτο στις οικογένειές τους, σημαίνει ότι γύρω στο 50% του πληθυσμού βρίσκεται να θίγεται από το ζήτημα. Για το λόγο αυτό, σημειώνει ο ΟΗΕ, επείγει η παραπάνω ομάδα να ενταχθεί στις φυσιολογικές δραστηριότητες, προκειμένου τα άτομα αυτά να απασχολούνται σε παραγωγικούς τομείς και να ενσωματώνονται πλήρως στην κοινωνία.

ΟΙ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΕΣ ΚΑΙ ΤΑ ΑμεΑ

Σήμερα κάθε τύπος βιβλιοθήκης θα όφειλε να διαθέτει τις ελάχιστες προϋποθέσεις που της επιτρέπουν να πληροί επαρκώς τη λειτουργία της. Τα σχέδια γύρω από το κτήριο, την επίπλωση και τις συλλογές πρέπει ανταποκρίνονται στις ανάγκες του κοινού στο οποίο απευθύνονται. Λέγεται τότε πως μια βιβλιοθήκη πρέπει να είναι ευχάριστη, άνετη και

⁸ United Nations. *The standard rules on the equalization of opportunities for persons with disabilities*. 1993. [Διαθέσιμο: <http://www.un.org/esa/socdev/enable/dissre00.htm>]

⁹ Hegarty, S. *Educación de niños y jóvenes con discapacidades: principios y práctica*. [S.I.]: UNESCO, 1994, p. 9-10 [Διαθέσιμο: <http://www.unesco.cl/pdf/actyeven/ppe/boletin/artesp/23-2.pdf>] (Ημερομηνία πρόσβασης: 12 Φεβρουαρίου 2004).

¹⁰ United Nations. *The United Nations and disabled persons – The first fifty years*. 2004. [Διαθέσιμο: <http://un.org/esa/socdev/enable/dis50y01.htm>] (Ημερομηνία πρόσβασης: 10 Φεβρουαρίου 2004)

φωτισμένη. Ωστόσο οι ανάγκες των ατόμων με φυσική αναπηρία λαμβάνονται από ελάχιστα ως καθόλου υπόψη.

Τα πολιτικά και ανθρώπινα δικαιώματα των ΑμεΑ προβλέπουν ότι τα κράτη θα όφειλαν να προστατεύουν και να ενισχύουν τα δικαιώματα των πολιτών-ΑμεΑ μέσα από συνταγματικές διατάξεις που να εξασφαλίζουν την αξιοπρέπεια κάθε ατόμου καθώς και το δικαίωμά του στην αγωγή και την πρόσβαση στις υπηρεσίες, ανεξαρτήτως του βαθμού οικονομικής ανάπτυξης της χώρας. Επίσης ορίζεται ότι δεν πρέπει να στερούν από τα ΑμεΑ την άσκηση των δικαιωμάτων που έχουν οι υπόλοιποι πολίτες.

Η ενσωμάτωσή τους στην κοινωνική ζωή οφείλει να προωθείται και να στηρίζεται στη βάση νομοθεσιών που εγγυώνται την πρόσβαση σε εγκαταστάσεις και υπηρεσίες, μεταξύ των οποίων:

- Δημόσια κτήρια και χώρους εργασίας
- Δρόμους και πεζοδρόμια
- Δημόσιες συγκοινωνίες
- Κατοικία, σύμφωνα με τους κανόνες αρχιτεκτονικής προσβασιμότητας
- Σκύλους-οδηγούς σε δημόσιους χώρους
- Υγειονομική περίθαλψη.

Αναφορικά με τις υπηρεσίες των βιβλιοθηκών στα ΑμεΑ, ο Balas¹¹ διαβεβαιώνει ότι παλαιότερα η επίπλωση της βιβλιοθήκης είχε σχεδιαστεί για την ανάγνωση έντυπων υλικών, καθώς και για να παίρνουμε σημειώσεις στο χέρι. Τώρα με την εμφάνιση των νέων τεχνολογιών, εκείνα τα τραπέζια εργασίας κατακλύστηκαν από ηλεκτρονικά εργαλεία, δίνοντας τη σειρά τους έτσι σε προβλήματα που αφορούν τους μυς, την κόπωση των ματιών και το στρες, μεταξύ άλλων. Κατ' αυτόν τον τρόπο, μπορούμε να πούμε πως η εργονομία μιας βιβλιοθήκης είναι κάθε φορά πιο στενά συνδεδεμένη με την άνεση τόσο των εργαζομένων όσο των χρηστών, όχι όμως και των σωματικώς αναπήρων.

Είναι ενδιαφέρον να ξέρουμε πως οι μελέτες πάνω στην εργονομία εστιάζουν κατά κύριο λόγο σε άτομα του μέσου όρου. Ο Roose¹² παρατήρησε ορισμένες αποκλίσεις ανάμεσα στην «ιδανική» επίπλωση, σχεδιασμένη εργονομικά για ένα φυσιολογικό άτομο και στην πραγματικότητα μιας προσωπικής εμπειρίας. Αξίζει να ρωτήσουμε: Τι πιστεύουν τα ΑμεΑ για μια καρέκλα σχεδιασμένη «εργονομικά» για «φυσιολογικά» άτομα;

Η έννοια της εργονομίας εμφανίστηκε το 1949, εξελίχθηκε τη δεκαετία του '90, αλλά με την κορύφωση της αυτοματοποίησης βγήκαν στο φως οι αρνητικές της πτυχές. Σήμερα είναι αναγνωρισμένη ως η μελέτη της ανθρώπινης αρμονίας σε σχέση με την εργασία, την ομάδα και το περιβάλλον¹³. Η εργονομία περιέχει τρεις βασικές πτυχές: την ασφάλεια και την υγεία των εργαζομένων, την άνεση και την ευεξία, την παραγωγικότητα και την αποτελεσματικότητα. Εντούτοις προσφάτως γίνεται λόγος για την εργονομία στις ιστοσελίδες για άτομα που πάσχουν από κάποια αναπηρία^{14 15}.

Σήμερα ένα από τα κύρια αγαθά του *διαδικτύου* είναι η ευκολία που προσφέρει στην παροχή και απόκτηση πληροφοριών από κάθε σημείο του κόσμου. Μας επιτρέπει ακόμα να έχουμε πρόσβαση σε αμέτρητες δραστηριότητες ακαδημαϊκού, πολιτιστικού, πολιτικού και ψυχαγωγικού χαρακτήρα, μεταξύ άλλων. Ωστόσο τα ΑμεΑ βρίσκονται μπροστά από έναν

¹¹ Balas, J. "Making libraries comfortable," *Computers in Libraries*. 1997, p. 49-50

¹² Roose, T. "Ergonomics in the library," *Library Journal*, v.111 (1986), no.17, pp. 54-55

¹³ Clyde, A. "Ergonomics and school library automation," *Emergency Librarian*, v.22 (1994) no. 1, pp. 52-54

¹⁴ Price, RV. *Designing accessible web sites for people with disabilities*. Project Slate 2002. [Διαθέσιμο: <http://www.educ.ttu.edu/slate/ARTICLES/Article26.html>] (Ημερομηνία πρόσβασης: 11 Φεβρουαρίου 2004)

¹⁵ Kobsa, A. *Adapting web information to disabled and elderly users*. (Invited paper) WebNet-99, Honolulu, HI, p. 32-37 [Διαθέσιμο: <http://www.ics.uci.edu/~kobsa/papers/1999-webnw99-kobsa.pdf>] (Ημερομηνία πρόσβασης: 12 Φεβρουαρίου 2004)

ακόμα φραγμό όταν πρόκειται να έχουν κανονική πρόσβαση στον όγκο πληροφοριών που υπόσχεται το δίκτυο, καθότι η πρόσβαση στην πληροφόρηση σε παγκόσμιο επίπεδο δεν επιτυγχάνεται στην περίπτωση τους.

Έχει μεγάλο ενδιαφέρον να μάθουμε τι κάνουν σχετικά οι βιβλιοθήκες ανά τον κόσμο. Στην πλειονότητά τους βρίσκονται βυθισμένες στις καθημερινές δραστηριότητες. Όμως ορισμένες έχουν ήδη σκεφτεί να πραγματοποιήσουν εργασίες που δεν είναι κοινές σε όλες. Η Εθνική Βιβλιοθήκη της Αυστραλίας, η Εθνική Βιβλιοθήκη του Καναδά και η Βιβλιοθήκη του Κογκρέσου έχουν ενισχύσει τις υπηρεσίες τους, συμπεριλαμβάνοντας τα ΑμεΑ¹⁶.

Στην Αυστραλία υλοποιήθηκε ένα πρόγραμμα¹⁷ στο οποίο συμμετείχαν δημόσιες βιβλιοθήκες. Στο εν λόγω πρόγραμμα ρωτήθηκαν άτομα με φυσικές και νοητικές αναπηρίες και με βάση τις απαντήσεις τους διαπιστώθηκε πως κάθε χρήστης με αναπηρία, χρειάζεται ειδικές υπηρεσίες και εξυπηρέτηση. Με αυτό αποδείχθηκε ότι οι ανάγκες πληροφόρησης, τα ψυχαγωγικά ενδιαφέροντα και ο βαθμός εμπειρίας στη χρήση των νέων τεχνολογιών ποικίλλουν αισθητά μεταξύ αυτών και των αναπηριών από τις οποίες πάσχουν.

Η Εθνική Βιβλιοθήκη του Καναδά διαθέτει ένα έντυπο¹⁸ στο οποίο γίνεται εξαντλητική μελέτη γύρω από τις αναγκαίες προϋποθέσεις για την επίτευξη εκείνου που ονομάζουν *Mία προσβάσιμη βιβλιοθήκη*. Σε αυτό γίνεται αναφορά σε μια σειρά προτάσεων προκειμένου όλοι οι πολίτες της χώρας να έχουν πρόσβαση σε όλες τις υπηρεσίες που προσφέρει το σύστημα της βιβλιοθήκης. Ξεχωρίζουν τα προτερήματα που έχει η εφαρμογή των νέων τεχνολογιών στις υπηρεσίες που προορίζονται σε ΑμεΑ, καθώς επίσης και η ανάπτυξη που η τεχνολογία βοήθειας μπορεί να έχει για τα ήδη υπάρχοντα κτήρια.

Από την άλλη πλευρά υπάρχει το διεθνές πρόγραμμα για την κατάργηση των φραγμών στη χρήση του δικτύου των δικτύων: *World Wide Web Consortium (W3C)*¹⁹, το οποίο έρχεται να συμβάλει σε μεγάλο βαθμό ούτως ώστε τα ΑμεΑ να μπορούν να συμβουλευονται μέσα από καταλόγους, βάσεις βιβλιογραφικών δεδομένων και πλήρες κείμενο, καθώς και μια ολόκληρη γκάμα υπηρεσιών που είναι διαθέσιμες για το υπόλοιπο της κοινωνίας.

Ως εκ τούτου αναγνωρίζεται πως η συλλογή, απόκτηση, χρήση του εξοπλισμού, επίπλωση και λογισμικό είναι υψίστης σημασίας τόσο για τον χρήστη – ΑμεΑ όσο και για το προσωπικό της βιβλιοθήκης που τον εξυπηρετεί, δεδομένου ότι πολλές φορές δεν ξέρουν πώς να συμπεριφερθούν μπροστά σε ένα συγκεκριμένο τύπο καταστάσεων με αυτούς τους χρήστες.

Ο Kobsa²⁰ αναφέρεται ειδικά στις προόδους σχετικά με την προσαρμογή των ιστοσελίδων για χρήστες-ΑμεΑ. Ο συγγραφέας περιλαμβάνει στην ομάδα αυτήν τους ηλικιωμένους ή την επονομαζόμενη τρίτη ηλικία. Επίσης δίνει έμφαση στο γεγονός ότι κάθε χρήστης-ΑμεΑ έχει τις δικές του ανάγκες πληροφόρησης, εξού και συνιστά να μη γενικεύουμε. Προτείνει την εφαρμογή του συστήματος AVANTI, ένα πρόγραμμα σχεδιασμένο να παρέχει κατά κύριο λόγο τουριστική πληροφόρηση, του οποίου όμως η χρήση μπορεί να επεκταθεί, αφού μπορεί να χρησιμοποιηθεί από το σπίτι, τα γραφεία ταξιδιών, ακόμα και τις βιβλιοθήκες.

¹⁶ Humphreys, KW. *A national library in theory and in practice*. Great Britain: The British Library, 1987. p. 44

¹⁷ Williamson, K., S. Wright, D. Schauder, L. Jenkins & L. Stillman, *Levelling the playing: the role of libraries in providing online services for people with disabilities*. 2000, p. 14 [Διαθέσιμο: <http://www.alia.org.au/conferences/alia2000/proceedings/kirsty.williamson.html>] (Ημερομηνία πρόσβασης: 12 Φεβρουαρίου 2004)

¹⁸ Scout, W. *The accesible Canadian library II: a resource tool for libraries serving people with disabilities*. 1996, p. 104 [Διαθέσιμο: <http://www.nlc-bnc.ca/9/10/p10-1000-e.html>] (Ημερομηνία πρόσβασης: 12 Φεβρουαρίου 2004)

¹⁹ W3C World Wide Web Consortium [Διαθέσιμο: <http://www.w3.org>] (Ημερομηνία πρόσβασης: 12 Φεβρουαρίου 2004)

²⁰ Op cit 15

ΜΕΘΟΔΟΙ

Η λίστα των εθνικών βιβλιοθηκών που ανήκουν στο *Web Accesible National and Major Libraries*²¹, χρησιμοποιήθηκε ως βάση για την εργασία αυτή. Ωστόσο παρότι αναγνωρίζεται πως οι ιστοσελίδες δεν ανανεώνονται πάντοτε, από αυτή τη λίστα ελήφθησαν οι διευθύνσεις των σελίδων των αντίστοιχων εθνικών βιβλιοθηκών. Επιλέχθηκαν στην τύχη δέκα (10) με σκοπό την πραγματοποίηση μιας ανάλυσης για την παρούσα εργασία. Η σχέση των επιλεγμένων σελίδων των βιβλιοθηκών παρουσιάζεται στη συνέχεια:

ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ / ΧΩΡΑ	ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ
Εθνική Βιβλιοθήκη της Γερμανίας	http://www.ddb.de
Εθνική Βιβλιοθήκη της Αργεντινής	http://www.bibnal.edu.ar
Εθνική Βιβλιοθήκη της Αυστραλίας	http://www.nla.gov.au
Εθνική Βιβλιοθήκη του Καναδά	http://www.nlc-bnc.ca
Εθνική Βιβλιοθήκη της Ισπανίας	http://www.bne.es
Εθνική Βιβλιοθήκη της Σκωτίας	http://www.nls.uk
Εθνική Βιβλιοθήκη των ΗΠΑ	http://www.locweb.loc.gov
Εθνική Βιβλιοθήκη της Γαλλίας	http://www.bnf.fr
Εθνική Βιβλιοθήκη του Ισραήλ	http://jnul.huji.ac.il
Εθνική Βιβλιοθήκη του Ηνωμένου Βασιλείου	http://portico.bl.uk

Για να διαπιστώσουμε αν στις ιστοσελίδες τους προσφέρονται υπηρεσίες για ΑμεΑ πήγαμε στη σύνδεση που αντιστοιχεί στο ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ. Στις περιπτώσεις που δεν εντοπίστηκε η πληροφορία με τη μέθοδο αυτή, πλοηγηθήκαμε εντός της σελίδας, ενώ αλλού πήγαμε στο κουτί ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ που ήταν διαθέσιμο σε κάποιες βιβλιοθήκες. Με στόχο την οργάνωση των αποτελεσμάτων, σε κάθε εθνική βιβλιοθήκη δόθηκε ένα κλειδί αναγνώρισης, το οποίο χρησιμοποιήθηκε σε κάθε πίνακα:

ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ/ΧΩΡΑ	ΚΛΕΙΔΙ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ
Εθνική Βιβλιοθήκη της Γερμανίας	BNALE
Εθνική Βιβλιοθήκη της Αργεντινής	BNARG
Εθνική Βιβλιοθήκη της Αυστραλίας	BNAUS
Εθνική Βιβλιοθήκη του Καναδά	BNCAN

²¹ International Federation of Library Associations (IFLA). Web Accessible National and Major Libraries. [Διαθέσιμο: <http://www.ifla.org/II/natlibs.htm>] (Ημερομηνία πρόσβασης: 12 Φεβρουαρίου 2004)

Εθνική Βιβλιοθήκη της Ισπανίας	BNESP
Εθνική Βιβλιοθήκη της Σκωτίας Εθνική Βιβλιοθήκη των ΗΠΑ	BNESC BNEUA
Εθνική Βιβλιοθήκη της Γαλλίας	BNFRA
Εθνική Βιβλιοθήκη του Ισραήλ Εθνική Βιβλιοθήκη του Ηνωμένου Βασιλείου	BNISR BNRU

Εκτός από τον εντοπισμό της ύπαρξης υπηρεσιών για ΑμεΑ, καταγράφηκε η ύπαρξη ωραρίων λειτουργίας, υλικών και διαθέσιμου εξοπλισμού, καθώς και των πρόσθετων υπηρεσιών που διαθέτει η βιβλιοθήκη, το χώρο εντοπισμού όταν εμφανίζεται στη σελίδα και ο τύπος αναπηρία που εξυπηρετείται.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Από τις ιστοσελίδες που ανήκουν στις δέκα (10) επιλεγμένες εθνικές βιβλιοθήκες, βρέθηκε πως μόνον επτά (7) από αυτές διαθέτουν κάποια υπηρεσία που απευθύνεται ειδικά στα ΑμεΑ. Οι βιβλιοθήκες στις οποίες εντοπίστηκαν οι παραπάνω υπηρεσίες ήταν εκείνες που ανήκουν στις ακόλουθες χώρες: Αργεντινή (BNARG), Αυστραλία (BNAUS), Καναδάς (BNCAN), Γαλλία (BNFRA), Σκωτία (BNESC), Ηνωμένο Βασίλειο (BNRU) και ΗΠΑ (BNEUA). Από την άλλη πλευρά από τις επτά (7) βιβλιοθήκες με υπηρεσίες για ΑμεΑ, τέσσερις (4) (BNARG, BNAUS, BNCAN και BNEUA) έχουν δώσει ένα ειδικό όνομα σε αυτές τις υπηρεσίες, ενώ τρεις (3) διαθέτουν κάποιο πρόγραμμα σχεδιασμένο ειδικά για να παρέχει υπηρεσίες σε ΑμεΑ **(πίνακας 1)**.

Σχετικά με το ωράριο στο οποίο παρέχονται υπηρεσίες για ΑμεΑ, διαπιστώθηκε πως σε όλες τις εθνικές βιβλιοθήκες υπάρχει πρόσβαση εντός του κανονικού ωραρίου. Μόνον η Εθνική Βιβλιοθήκη της Αργεντινής διαθέτει ένα σύστημα πρόσβασης μέσω κατ' ιδίαν ραντεβού 48 ώρες νωρίτερα, ενώ η αίτηση μπορεί να γίνει μέσω τηλεφώνου ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Αναφορικά με το υλικό και το διαθέσιμο εξοπλισμό για την παροχή υπηρεσιών σε βιβλιοθήκες, μπορέσαμε να παρατηρήσουμε πως οι επτά (7) βιβλιοθήκες που εξετάστηκαν διαθέτουν τα κατάλληλα μέσα για το είδος υπηρεσιών που παρέχουν, εκτός από εκείνες που διαθέτουν κάποιο ειδικό πρόγραμμα για ΑμεΑ **(πίνακας 2)**. Σε ό,τι αφορά τις λοιπές υπηρεσίες που συνήθως προσφέρει καθεμία από τις βιβλιοθήκες που αναλύθηκαν, βρέθηκε πως δεν υπάρχει κανένας περιορισμός ούτε ειδική σύσταση για ΑμεΑ, γεγονός από το οποίο υποθέτουμε πως αυτή η κατηγορία χρηστών μπορεί να έχει ελεύθερη προσπέλαση σε αυτές.

Σχετικά με τις πρόσθετες υπηρεσίες που προσφέρουν αυτά τα ιδρύματα, όπως και οι υπόλοιπες γενικές υπηρεσίες, δεν διαθέτουν ειδικές συστάσεις, έτσι η ενσωμάτωση των ΑμεΑ στο υπόλοιπο της κοινότητας των χρηστών ηλεκτρονικής πληροφόρησης, μπορεί να γίνει χωρίς προβλήματα **(πίνακας 3)**.

Άλλη πτυχή που παρατηρήθηκε είναι η διαθεσιμότητα, η ταχύτητα και η ευκολία απόκτησης πληροφοριών για τα ΑμεΑ στις ηλεκτρονικές σελίδες των βιβλιοθηκών που εξετάστηκαν. Βρέθηκε ότι σε τέσσερις (4) από αυτές (BNARG, BNESC, BNEUA, BNRU) η πληροφορία παρουσιάζεται κατ' ευθείαν από την αρχική σελίδα, ενώ με τις υπόλοιπες ήταν αναγκαία η πλοήγηση στη σελίδα **(πίνακας 4)**.

Τέλος, εξετάστηκε ο τύπος αναπηρίας που εξυπηρετείται στις εθνικές βιβλιοθήκες με αυτές τις υπηρεσίες και βρέθηκε πως απευθύνονται σε άτομα με προβλήματα όπως τύφλωση, κώφωση, κωφαλαλία και κάποιο κινητικό πρόβλημα.

ΣΥΖΗΤΗΣΗ ΚΑΙ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Οι προσπάθειες που έχουν γίνει για την εξυπηρέτηση των ΑμεΑ είναι τεράστιες και έχουν ενταθεί από την ενσωμάτωση των νέων τεχνολογιών. Μολονότι είναι βέβαιο ότι έχουν συμβάλει στη διεύρυνση της προσφοράς υπηρεσιών σε ένα μεγαλύτερο κοινό, έχουν επίσης δημιουργήσει και νέα προβλήματα. Αυτό έχει επιφέρει ένα καινούργιο εμπόδιο κατά την πρόσβαση των ΑμεΑ στην πληροφόρηση. Οι λύσεις που δόθηκαν σε τέτοια προβλήματα έχουν οδηγήσει στην εισαγωγή νέων υπηρεσιών που επιδιώκουν να διευκολύνουν την πρόσβαση στις εγκαταστάσεις και τις διαθέσιμες πληροφορίες των βιβλιοθηκών. Ωστόσο ακόμα και έτσι η ένταξη των ΑμεΑ στο υπόλοιπο της κοινωνίας εξαρτάται όχι μόνον από τον βαθμό της αναπηρίας, αλλά και από τη δραστηριοποίηση του περιγυρού τους.

Οι εθνικές βιβλιοθήκες ως ιδρύματα που διαφυλάσσουν την πληροφόρηση, έχουν μελετήσει την προσφορά υπηρεσιών σε κοινό-ΑμεΑ το οποίο ενδιαφέρεται γι' αυτήν. Αυτές οι υπηρεσίες είναι κυρίως για το εσωτερικό των εγκαταστάσεων, εξού και η ηλεκτρονική προσφορά δεν αντανακλάται επαρκώς. Για το λόγο αυτό και σύμφωνα με όσα παρατηρήθηκαν στην παρούσα μελέτη, χρειάζεται αυτά τα ιδρύματα να οργανώσουν αποτελεσματικότερα τα ηλεκτρονικά μέσα που έχουν διαθέσει, ούτως ώστε τα ΑμεΑ καθώς και οι υπόλοιποι χρήστες που τα επισκέπτονται να είναι σε θέση με αυτόν τον τρόπο να έχουν πρόσβαση στην πληροφόρηση.

Από την άλλη η δημιουργία ειδικών προγραμμάτων για την εξυπηρέτηση των ΑμεΑ είναι μια προσπάθεια που θα πρέπει να επηρεάζει ευνοϊκά την ένταξη αυτής της κοινωνικής ομάδας στο υπόλοιπο της κοινότητας. Ωστόσο μένει να παρατηρήσουμε το βαθμό στον οποίο οι υπόλοιπες βιβλιοθήκες, δημόσιες, πανεπιστημιακές, ή σχολικές, έχουν μελετήσει και ενσωματώσει αυτές τις υπηρεσίες, αφού αν κρίνουμε από τα χαρακτηριστικά των συλλογών τους, είναι εκείνες που έχουν μεγαλύτερες πιθανότητες να τις προσελκύσουν ως χρήστες και να έλθουν αντιμέτωποι με τις πραγματικές ανάγκες της πληροφόρησης.

Πίνακας 1. Εθνικές Βιβλιοθήκες με υπηρεσίες για ΑμεΑ

ΚΛΕΙΔΙ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ	ΥΠΗΡΕΣΙΑ	ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ
BNARG	Sala de lectura para no videntes "Vicente G. Quesada"	
BNAUS	Disability Action Plan	Commonwealth Disability Strategy
BNCAN	Library Services to Persons with Disability	Union Services to Persons with Disability
BNEUA	Especially for Persons with Disabilities	National Library Service for the Blind and Physically Handicapped (NLS)

Πίνακας 2. Έντυπο υλικό και διαθέσιμος εξοπλισμός για ΑμεΑ στις εθνικές βιβλιοθήκες

ΚΛΕΙΔΙ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ	ΥΛΙΚΟ	ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ
BNARG	<ul style="list-style-type: none">- Δημοσιεύσεις σε σύστημα Braille- Ανάγλυφα γραφικά- Μουσική	<ul style="list-style-type: none">- Προσωπικός ηλεκτρονικός αναγνώστης- Αναπαραγωγοί ήχου
BNAUS	<ul style="list-style-type: none">- Υλικό σε ειδικά format- Web της Βιβλιοθήκης σχεδιασμένο σε W3C	<ul style="list-style-type: none">- Βοηθητικές κάρτες για κωφούς- Αναπαραγωγοί ήχου- Μεγεθυντές οθόνης- Ειδικοί φακοί- Φακοί χειρός

BNCAN	<ul style="list-style-type: none"> - Υλικό σε ειδικά format - Μεγεθυσμένες εκτυπώσεις - Βίντεο - Ομιλούντα βιβλία 	<ul style="list-style-type: none"> - Αναλόγια - Μεγεθυντές οθόνης - Ειδικοί φακοί - Συνθέτες φωνής
BNESC	<ul style="list-style-type: none"> - Υλικό σε ειδικά format - Μεγεθυσμένες εκτυπώσεις - Χειρόγραφα και σπάνια βιβλία 	<ul style="list-style-type: none"> - Μεγεθυντές οθόνης - Μεγεθυσμένα πληκτρολόγια - Δυνατότητα σύνδεσης για φορητό PC - Υποπόδιο - Βοηθητικά μαξιλάρια - Συστήματα πολυμέσων - Αναγνώστες μικροαρχείων
BNEUA	<ul style="list-style-type: none"> - Υλικό σε ειδικά format - Ομιλούντα βιβλία - Μουσική - Περιοδικά - Εφημερίδες - Κείμενα σε ειδικούς χαρακτήρες 	<ul style="list-style-type: none"> - Συνθέτες φωνής - Αναπαραγωγοί ήχου - Ακουστικά - Μονάδες τηλεχειρισμού
BNFRA	<ul style="list-style-type: none"> - Υλικό σε ειδικά format - Ομιλούντα βιβλία 	<ul style="list-style-type: none"> - Καμπίνες ήχου - Ειδικοί φακοί - Συνθέτες φωνής
BNRU	<ul style="list-style-type: none"> - Υλικό σε ειδικά format - Web της Βιβλιοθήκης σχεδιασμένο σε W3C 	<ul style="list-style-type: none"> - Μεγεθυντές οθόνης - Εργονομικά συστήματα - Αναπηρικά αμαξίδια - Teletext για κωφούς

Πίνακας 3. Υπηρεσίες που παρέχουν οι εθνικές βιβλιοθήκες στην κοινότητα των χρηστών

ΚΛΕΙΔΙ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	ΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ
BNARG	<ul style="list-style-type: none"> - Αίθουσα ανάγνωσης - Ανοικτά ράφια - Πρόσβαση στο γενικό κατάλογο - Internet - Γραφείο ανάγνωσης - Τηλεφωνική συμβουλή - Συμβουλή εξ αποστάσεως (ηλεκτρονικό ταχυδρομείο) 	
BNAUS	<ul style="list-style-type: none"> - Αίθουσες ανάγνωσης (βιβλία, περιοδικά, εφημερίδες) - Πρόσβαση στο γενικό κατάλογο - Internet - Τηλεφωνική 	<ul style="list-style-type: none"> - Στάθμευση - Ράμπες για αμαξίδια - Φωτοτυπικά μηχανήματα - Ειδικές τουαλέτες - Δημόσια τηλέφωνα - Καφετέρια

	<ul style="list-style-type: none"> - συμβουλή - Web W3C - Οδηγοί και διάφορα εγχειρίδια 	<ul style="list-style-type: none"> - Εκπαιδευμένο προσωπικό
BNCAN	<ul style="list-style-type: none"> - Υλικό σε ειδικά format - Πρόσβαση στο γενικό κατάλογο - Μεγεθυσμένες εκτυπώσεις - Βίντεο - Ομιλούντα βιβλία - Οδηγοί και διάφορα εγχειρίδια 	<ul style="list-style-type: none"> - Στάθμευση - Ράμπες για αμαξίδια - Ειδικές τουαλέτες - Εκπαιδευμένο προσωπικό
BNESC	<ul style="list-style-type: none"> - Κατάλογος διαθέσιμων βιβλίων - Αίθουσες ανάγνωσης - Υλικό σε ειδικά format - Μεγεθυσμένες εκτυπώσεις - Χειρόγραφα και σπάνια βιβλία - Πρόσβαση στο γενικό κατάλογο - Internet - Μικροαρχεία 	<ul style="list-style-type: none"> - Αίθουσα εκθέσεων και εκδηλώσεων - Ειδικό πακετάρισμα για αναπηρικό αμαξίδιο - Ειδικές τουαλέτες - Αναπηρικά αμαξίδια - Ανελκυστήρες - Πρόσβαση σε σκύλους-οδηγούς - Αυτόματες μηχανές αναψυκτικών και καφέ - Έξοδοι κινδύνου για άτομα με προβλήματα όρασης και ακοής
BNEUA	<ul style="list-style-type: none"> - Αίθουσες ανάγνωσης - Υλικό σε ειδικά format - Πρόσβαση στο γενικό κατάλογο - Ανοικτά ράφια - Ομιλούντα βιβλία - Μουσική - Περιοδικά - Εφημερίδες 	<ul style="list-style-type: none"> - στάθμευση - Διερμηνείς νοηματικής γλώσσας και γλώσσας αφής - Ράμπες για αμαξίδια - Ειδικές τουαλέτες - Δημόσια τηλέφωνα - Αναπηρικά αμαξίδια - Καφετέρια
BNFRA	<ul style="list-style-type: none"> - Αίθουσες ανάγνωσης - Υλικό σε ειδικά format - Internet - Πρόσβαση στο γενικό κατάλογο 	<ul style="list-style-type: none"> - Καμπίνες ήχου - Μηχανές ανάγνωσης - Γιγαντοοθόνες στις αίθουσες ανάγνωσης - Εκπαιδευμένο προσωπικό
BNRU	<ul style="list-style-type: none"> - Ομιλούντα βιβλία - Αίθουσες ανάγνωσης - Υλικό σε ειδικά format - Πρόσβαση στο γενικό κατάλογο - Internet - Web της Βιβλιοθήκης σχεδιασμένο σε W3C 	<ul style="list-style-type: none"> - Στάθμευση - Πακετάρισμα - Αίθουσα θυρίδων - Δημόσια τηλέφωνα - Αίθουσα διαλέξεων - Πρόσβαση σε σκύλους-οδηγούς - Καφετέρια - Έξοδοι κινδύνου για άτομα με προβλήματα όρασης και ακοής

Πίνακας 4. Μορφή πρόσβασης και σύνδεσης για υπηρεσίες ΑμεΑ στις ιστοσελίδες των εθνικών βιβλιοθηκών

ΚΛΕΙΔΙ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ	ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΜΕΣΩ ΠΑΡΑΘΥΡΟΥ	ΥΠΗΡΕΣΙΑ	ΑΜΕΣΗ ΠΡΟΣΒΑΣΗ
BNARG	Servicios→	Biblioteca no videntes	www.bibnal.edu.ar/paginas/bibliiovident.htm
BNAUS	Help→ Accessibility →	For People with disabilities	www.nla.gov.au/disabcol.html
BNCAN	English→ Services→ National initiatives→	Library Services to Persons with Disabilities	www.nlc-bnc.ca/8/3/r3-201-e.html
BNESC	Help for:	People with disabilities	www.nls.uk/helpfor/specialneeds.gb.html
BNEUA	Especially for:	Persons with disabilities	www.loc.gov/access/
BNFRA	English version→ Services→ Services for readers→	Services aux personnes handicapées visuelles	www.bnf.fr/pages/zNavigat/frame/accedocu.html
BNRU	Quick links→	User with disabilities	www.bl.uk/uservisdisab.html