

Οδηγός για Βιβλιοθήκες Προσβάσιμες σε Άτομα με Αναπηρία



Άννα Κουλικούρδη



Εισαγωγή

Κατά τη χρονική περίοδο 1950-1970 τα κινήματα υπέρ των δικαιωμάτων του ανθρώπου έφεραν την έννοια και την ταυτότητα της αναπηρίας στο προσκήνιο και έκτοτε τα άτομα με αναπηρία (ΑμεΑ) άρχισαν να συγκεντρώνουν το διεπιστημονικό ενδιαφέρον και να αποτελούν πλέον ένα σοβαρό κοινωνικό θέμα.

Παρόλο όμως που τα ΑμεΑ αποτελούν την μειονοτική ομάδα με τον μεγαλύτερο αριθμό μελών και τις περισσότερες ανάγκες, έχουν διαφύγει της προσοχής των βιβλιοθηκών. Η ιστορία των υπηρεσιών βιβλιοθηκών για τα ΑμεΑ είναι πρόσφατη και επιπλέον, η σχέση της βιβλιοθήκης με τα ΑμεΑ προβληματική. Το αποτέλεσμα είναι τα ΑμεΑ να υπο-εκπροσωπούνται στο χώρο των βιβλιοθηκών λόγω φυσικών, οικονομικών και πάσης φύσεως εμποδίων. Ακόμη και σήμερα οι βιβλιοθήκες εξακολουθούν να εστιάζουν στους αρτιμελείς χρήστες με αποτέλεσμα πολλές φορές τα ΑμεΑ να στηρίζονται στους εαυτούς τους και στη φιλανθρωπία για κάτι τόσο ουσιαστικό όσο η πληροφόρηση.

Αν και την τελευταία δεκαετία έχει υπάρξει δραστηριοποίηση, θέσπιση σημαντικών νομοθετημάτων στο χώρο της αναπηρίας και διεύρυνση (diversity) των χρηστών, ο χώρος παρουσιάζει ακόμη πολλές ελλείψεις, αδυναμίες και εμπόδια.

Δεδομένου ότι ο βασικός στόχος του επιστήμονα της πληροφόρησης είναι η παροχή ελεύθερης πρόσβασης όλων στην πληροφορία ανεξαρτήτως αναπηρίας, το παρόν εγχειρίδιο επιδιώκει να αποτελέσει ένα σύντομο οδηγό εφαρμογής προτάσεων και λύσεων για βιβλιοθήκες που θέλουν να εξυπηρετούν επαρκώς τους χρήστες με αναπηρία. Αξίζει να σημειωθεί ότι κάθε βιβλιοθήκη επιλέγει τις λύσεις εκείνες που ταιριάζουν στις ανάγκες και τις δυνατότητές της (οικονομικές, κτιριακές, κ.ά.). Τέλος, πρέπει να σημειωθεί πως στον παρόντα οδηγό δεν περιλαμβάνεται παρουσίαση των υποστηρικτικών τεχνολογιών (ΥΤ) (οι οποίες θα μπορούσαν να αποτελέσουν από μόνες αυθυπόστατο αντικείμενο έρευνας ή ενός νέου οδηγού) ή προσβάσιμου Ιστού.

Περαιτέρω κατευθυντήριες οδηγίες για ποικίλες αναπηρίες υπάρχουν στη διάθεση του βιβλιοθηκονόμου και του ερευνητή και σε έντυπη και on-line μορφή, όπως οι *“Guidelines for Library Services to People with Mental Retardation”*, *“Guidelines for Library Services for People with Mental Illnesses”*, *“Canadian Guidelines on Library and Information Services for People with Disabilities”*, *“Guidelines for Libraries Serving Hospital Patients and the Elderly and Disabled in Long-term Care Facilities”*, *“Guidelines for Library Services to Persons with Dyslexia”*, κ.ά.

Άτομα με Αναπηρία (ΑμεΑ)

Η ορολογία της αναπηρίας ποικίλλει από χώρα σε χώρα, ακόμη και ανάμεσα σε διαφορετικές κοινότητες αναπηρίας της ίδιας χώρας.

Το 1982 για πρώτη φορά στην Ελλάδα καθιερώθηκε ο όρος “Άτομα με Ειδικές Ανάγκες (ΑΜΕΑ)” στο πλαίσιο του Πανελλαδικού Συνεδρίου Αναπήρων. Ωστόσο, επειδή ο όρος “άτομα με ειδικές ανάγκες” υποδηλώνει ότι τα ΑμεΑ έχουν διαφορετικές ανάγκες από αυτές του υπόλοιπου πληθυσμού, γι’ αυτό και ο κεντρικός φορέας εκπροσώπησης των ΑμεΑ τον έχει απορρίψει ως παρωχημένο. Γενικώς θα πρέπει να αποφεύγονται εκφράσεις όπως “αναξιοπαθούντες, καθηλωμένοι σε αναπηρικό αμαξίδιο, εμποδιζόμενα άτομα”, οι οποίες δείχνουν τις προκαταλήψεις και τα στερεότυπα που χαρακτηρίζουν την κοινωνία μας. Για τους παραπάνω λοιπόν λόγους, ο όρος που υιοθετείται στον παρόντα οδηγό είναι “άτομα με αναπηρία”, αποφεύγοντας τον όρο “άτομα με αναπηρίες” διότι ο πληθυντικός αφορά άτομα που έχουν πολλαπλές αναπηρίες.

Σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας (2002), **αναπηρία είναι** το αποτέλεσμα οργανικών ή περιβαλλοντολογικών αιτιών, που δημιουργούν ένα σύνολο εμποδίων σε σημαντικές περιοχές της ζωής, όπως η αυτοεξυπηρέτηση, η απασχόληση, η εκπαίδευση, η ψυχαγωγία και η γενικότερη κοινωνική συμμετοχή.

Κατηγοριοποίηση των Αναπηριών

Στη βιβλιογραφία αλλά και στην τρέχουσα πραγματικότητα, μπορεί να συναντήσει κανείς ποικίλες κατηγορίες των αναπηριών. Μερικές από αυτές είναι οι εξής:

- **Λειτουργική αναπηρία** (functional disability)
- **Πολιτιστική αναπηρία** (cultural disability), που αποτελεί μια επιπρόσθετη και ραγδαία αναδυόμενη έννοια. Για παράδειγμα η Κωφή κοινότητα χρησιμοποιεί τον όρο “Κωφοί” με Κ κεφαλαίο προκειμένου να δηλώσει την πολιτιστική ομάδα στην οποία ανήκει ενώ η λέξη κωφοί με μικρό κ δηλώνει απλά τη φυσική κατάσταση.
- **Εκ γενετής ή επίκτητες**
- **Αφανείς** [όπου ο βιβλιοθηκονόμος πιθανότατα να μην αντιληφθεί ότι κάποιος χρήστης φέρουν κάποια αναπηρία έως ότου επικοινωνήσει μαζί τους, π.χ. άτομα με αναπηρία ακοής, επιληψία, δυσλειτουργίες ομιλίας, μαθησιακές δυσκολίες, ψυχικές διαταραχές] και **εμφανείς** [άτομα με αναπηρία όρασης, κινητική αναπηρία, κ.ά.).]
- **Μόνιμες και παροδικές** (όπου η αναπηρία είναι προσωρινή, π.χ. σπασμένα κόκαλα από τραυματισμούς που καταλήγουν σε ορθοπεδικές βλάβες και στη συνέχεια γιατρεύονται ή φυσικές ασθένειες που θα μπορούσαν να εξελιχθούν σε μόνιμες π.χ. παράλυση, αρθρίτιδα, κ.ά.)

Συνήθως πολλές από τις προαναφερόμενες αναπηρίες αποτελούν συνάμα και αναπηρίες φυσικής εξάρτησης, όπου δηλαδή το άτομο χρειάζεται τη βοήθεια ενός τρίτου και δεν μπορεί να έχει αυτόνομη πρόσβαση παρά μόνο με τη διαμεσολάβηση άλλων. Πολλές πάλι ενέχουν και την αναπηρία του προσανατολισμού (orientation disability), όπου το άτομο αδυνατεί να προσανατολιστεί στον περιβάλλοντα χώρο.

Ένας άλλος όρος που χρησιμοποιείται ευρέως για να αποδώσει μια ομάδα ατόμων με αναπηρία είναι οι “εντυπο-ανάπηροι” (print-disabled ή print-handicapped). Ο όρος “εντυπο-ανάπηροι” ή “ανάπηροι στο γραπτό λόγο” ή “άτομα με δυσκολίες στο γραπτό λόγο” καλύπτει τα άτομα με νοητική υστέρηση ή φυσικές αναπηρίες και αναπηρία όρασης, καθώς και τα δυσλεκτικά άτομα που χαρακτηρίζονται από αδυναμία προσέγγισης της τυπωμένης ύλης.

Μέσα από τις παραπάνω κατηγορίες, διαπιστώνει κανείς εύκολα ότι ο τύπος, η έκταση και τα συνεπακόλουθα της αναπηρίας, καθώς και το γεγονός ότι τα ΑμεΑ μπορεί να προέρχονται από κάθε ηλικιακή ομάδα, τα καθιστούν μια ομάδα ανομοιογενή και συνεπώς μια μεγάλη πρόκληση για τις βιβλιοθήκες.

Προφίλ ενός Μέσου Ανθρώπου με Αναπηρία

Τα ΑμεΑ πολλές φορές (χωρίς φυσικά αυτό να είναι πάντα ο κανόνας) φέρουν κάποια από τα παρακάτω χαρακτηριστικά:

- Πληροφοριακή φτώχεια (information poverty)
- Κοινωνικό αποκλεισμό (π.χ. χαμηλά επίπεδα αλφαριθμητισμού και εκπαίδευσης)
- Προβλήματα στην επικοινωνία με το περιβάλλον και τους γύρω
- Περιορισμένη δυνατότητα για εργασία
- Πενιχρό εισόδημα, μείωση των οικονομικών πόρων (η κύρια πηγή εσόδων τους είναι τα αναπηρικά επιδόματα)
- Συνήθως δεν είναι δραστήρια λόγω των σωματικών, λειτουργικών, νοητικών, αισθητηριακών, κ.ά. παθήσεων, οι οποίες τους περιορίζουν σε μια κατάσταση εξάρτησης από άλλους ή από συσκευές
- Δυσκολία αυτοεξυπηρέτησης
- Έκθεση σε διακρίσεις, προκαταλήψεις με αποτέλεσμα την περιθωριοποίησή τους
- Πληροφοριακός και ψηφιακός αποκλεισμός των ΑμεΑ (informational exclusion), διότι οι υπολογιστές και το Διαδίκτυο είναι λιγότερο διαθέσιμα σε αυτά.

Στατιστικά για τα ΑμεΑ

- Σύμφωνα με εκτιμήσεις του Παγκόσμιου Οργανισμού Υγείας (ΠΟΥ) ο πληθυσμός των ΑμεΑ αγγίζει περίπου το 10% του παγκόσμιου πληθυσμού, δηλαδή στις περισσότερες χώρες τουλάχιστον ένας στους δέκα φέρει φυσική, νοητική ή αισθητηριακή αναπηρία. Το 80% αυτών εντοπίζεται στις αναπτυσσόμενες χώρες.
- Οι αναπηρίες εμφανίζονται πολύ συχνότερα στις μεγαλύτερες ηλικίες.
- Ένας στους 5 ανθρώπους ηλικίας 75 ετών ή παραπάνω φέρει αναπηρία όρασης.
- Μόνο στις Ευρωπαϊκές χώρες το ποσοστό των εντυπο-αναπήρων ανέρχεται σε 25.000.000 ανθρώπους. Το μέγεθος της κατηγορίας των ατόμων με εντυπο-αναπηρία δεν είναι καθόλου ευκαταφρόνητο και υπολογίζεται ότι κυμαίνεται πάνω από το 10% του πληθυσμού μιας χώρας, σε μερικές δε χώρες (π.χ. στην Αυστραλία), μπορεί να φτάνει και το 20% του πληθυσμού τους.
- Στην Ελλάδα, ο αριθμός των ΑμεΑ υπολογίζεται γύρω στο 1 εκατομμύριο. Επίσημη απογραφή δεν υπάρχει, τα στοιχεία στηρίζονται σε ποσοστά του Παγκόσμιου Οργανισμού Υγείας και των επίσημων φορέων του κράτους.
- Δυστυχώς τις περισσότερες φορές τα ΑμεΑ συγκαταλέγονται στις φτωχότερες τάξεις και σύμφωνα με πρόσφατες εκτιμήσεις της Παγκόσμιας Τράπεζας, αντιπροσωπεύουν τον ένα στους πέντε φτωχότερους ανθρώπους στον κόσμο.
- Κατά μέσο όρο, το ποσοστό συμμετοχής των ΑμεΑ στο εργατικό δυναμικό της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ) είναι κάτω από το 35% σε σύγκριση με το 70% των εργαζομένων που δεν πάσχουν από κάποια αναπηρία ή άλλη μειονεξία.

Νομοθεσία

Για την ίση και ελεύθερη πρόσβαση των ΑμεΑ στην πληροφορία, στα αρχεία και τις βιβλιοθήκες έχει προβλέψει ο Κανονισμός Λειτουργίας Βιβλιοθηκών (Υ.Α. 830/2003). Σύμφωνα με αυτόν, η βιβλιοθήκη πρέπει να προωθεί, χωρίς πολιτικές, θρησκευτικές, φυλετικές ή άλλες διακρίσεις, τη γνώση, την πληροφορία, την εκπαίδευση και τον πολιτισμό. Ήδη από το άρθρο 1 του Κανονισμού τονίζεται ότι η βιβλιοθήκη πρέπει να παρέχει ειδικές υπηρεσίες και υλικό σε όσους χρήστες δεν μπορούν για οποιονδήποτε λόγο να χρησιμοποιήσουν τις συνήθεις υπηρεσίες και το υπάρχον υλικό της (π.χ. ΑμεΑ).

Το άρθρο 4, παρ. 8, “υπηρεσίες σε άτομα με ειδικές ανάγκες”, προβλέπει πως η βιβλιοθήκη πρέπει να παρέχει ισότιμα υπηρεσίες σε ΑμεΑ. Επιπλέον, πρέπει να καταβάλει προσπάθεια ώστε να επεκτείνει τις δραστηριότητές της, προκειμένου να καλύπτουν τις ειδικές ανάγκες του πληθυσμού που υστερεί λόγω αναπηριών, ηλικίας και υγείας. Οι υπηρεσίες αυτές περιλαμβάνουν:

- Υπηρεσίες σε άτομα με αναπηρία όρασης. Οι υπηρεσίες αυτές παρέχονται συντονισμένα από συγκεκριμένες βιβλιοθήκες και σε συνεργασία με άλλους φορείς της πολιτείας και της ευρύτερης κοινότητας και ιδιαίτερα με τις αντίστοιχες βιβλιοθήκες για τυφλούς.
- Εξασφάλιση πρόσβασης σε όλες τις βιβλιοθήκες για τα άτομα με σωματικές αναπηρίες
- Υπηρεσίες των κινητών βιβλιοθηκών σε κέντρα υγείας και περίθαλψης και κατοικίες ΑμεΑ
- Συνεργασία με φορείς που παρέχουν υπηρεσίες στις ειδικές αυτές ομάδες πληθυσμού, οργάνωση ενημερωτικών ή άλλων εκδηλώσεων στους χώρους της βιβλιοθήκης
- Εμπλουτισμό των συλλογών των βιβλιοθηκών για την εξυπηρέτηση ΑμεΑ
- Διασφάλιση του υλικού τους από την οιαδήποτε ένταξη περιεχομένου προσβλητικού προς τα άτομα αυτά
- Συνειδητή ενίσχυση του υλικού που προωθεί την ένταξη των ΑμεΑ στο κοινωνικό γίγνεσθαι
- Ταχυδρομική αποστολή του ζητούμενου υλικού σε άτομα που δεν έχουν τη δυνατότητα μετακίνησης και κατά συνέπεια δεν μπορούν να επισκεφθούν τη βιβλιοθήκη

Όσο αφορά στη διεθνή νομοθεσία, από τα πιο σημαντικά νομοθετήματα τα οποία μπορεί να συμβουλευτεί και να μελετήσει κανείς είναι το “Section 504 of Rehabilitation Act” (1973), το “Americans with Disabilities Act” (1990), το “Australian Disability Discrimination Act” (1992), το “Disability Discrimination Act-DDA” (1995) και το “Special Educational Needs & Disability Act-SENDA” (2001) του Ηνωμένου Βασιλείου.

Αναπηρικά Ζητήματα & Βιβλιοθήκες

Οι βιβλιοθήκες, όταν έρχονται αντιμέτωπες με τα αναπηρικά ζητήματα, έχουν να αντιμετωπίσουν δυο σημαντικές προκλήσεις:

- Η πρώτη έχει να κάνει με το γεγονός ότι τα ΑμεΑ αποτελούν μια εξαιρετικά ανομοιογενή και απρόβλεπτη ομάδα χρηστών, διότι προέρχονται από διαφορετικές ηλικιακές ομάδες, παρουσιάζουν διαφορετικούς τύπους, έκταση και βαθμό αναπηρίας (π.χ. άλλη πληροφοριακή συμπεριφορά παρουσιάζουν οι προγλωσσικοί Κωφοί και άλλη οι μεταγλωσσικοί) και έχουν συνεπώς πολυποίκιλες πληροφοριακές ανάγκες.
- Η δεύτερη έχει να κάνει με το ότι οι βιβλιοθήκες εστιάζουν περισσότερο στα άτομα με εμφανείς αναπηρίες (και πρωτίστως στα άτομα με αναπηρία όρασης) και λιγότερο σε άλλες ομάδες ΑμεΑ (π.χ. μαθησιακές δυσκολίες, αναπηρίες ακοής, ψυχικές διαταραχές, αυτισμό, σύνδρομο Down, κ.ά.). Αυτό συμβαίνει επειδή οι βιβλιοθήκες δίνουν έμφαση στα βιβλία και την ανάγνωση, μια διαδικασία που απαιτεί την αίσθηση της όρασης και επειδή η αναπηρία όρασης παρουσιάζει τις μεγαλύτερες προκλήσεις προσβασιμότητας. Ως αποτέλεσμα, οι βιβλιοθήκες δυσκολεύονται ή δεν ξέρουν πώς να εξυπηρετήσουν χρήστες με άλλους τύπους αναπηρίας (π.χ. Κωφούς, άτομα με σκλήρυνση κατά πλάκας, κ.ά.).

Ωστόσο, υπάρχουν κάποιες αρχές οι οποίες μπορούν να εφαρμοστούν χωρίς καμία ανάλωση προσωπικού, χρημάτων ή χρόνου διότι έχουν να κάνουν με τη φιλοσοφία την οποία υιοθετεί η βιβλιοθήκη. Αυτές είναι οι εξής:

- Η βιβλιοθήκη πρέπει να λειτουργεί με γνώμονα την ίση μεταχείριση των ΑμεΑ. Πρέπει να εστιάζει στο τι μπορούν να κάνουν οι βιβλιοθήκες και το προσωπικό τους για αυτά (και όχι στο τι δεν μπορούν). Πρέπει να αντιμετωπίζει τα ΑμεΑ πρώτα ως άτομα και στη συνέχεια να καταπιάνεται με την αναπηρία τους.
- Επίσης, πρέπει να υιοθετεί το κοινωνικό μοντέλο αναπηρίας (το οποίο εστιάζει στη συμμετοχή των ΑμεΑ στην κοινωνία) και όχι το ιατρικό μοντέλο (το οποίο επικεντρώνεται στην αναπηρία και τον περιορισμό των επιδράσεών της). Αναλυτικότερα, μια βιβλιοθήκη που ενστερνίζεται το κοινωνικό μοντέλο, πιστεύει αυτόματα πως το περιβάλλον είναι αυτό που καθορίζει το βαθμό που ένα άτομο θα οριστεί ως ανάπηρο και όχι το ίδιο το άτομο. Παραδείγματος χάρη, ένα άτομο σε αναπηρικό αμαξίδιο δεν είναι ανάπηρο σε μια βιβλιοθήκη που διαθέτει ασανσέρ και ράμπες.

Άτομα με Αισθητηριακές Αναπηρίες Όρασης

Όταν ο βιβλιοθηκονόμος έχει να εξυπηρετήσει χρήστες με αισθητηριακές αναπηρίες όρασης, θα πρέπει να λαμβάνει υπόψη και να εφαρμόζει τα εξής:

- Ο βιβλιοθηκονόμος δεν πρέπει να συμπεραίνει αυτόματα πως ο χρήστης με την αναπηρία όρασης δεν μπορεί να διαβάσει απαραίτητα και την έντυπη πληροφορία. Παραδείγματος χάρη, κάποιος με περιορισμό οπτικού πεδίου, μπορεί να είναι ικανός να δει μια μικρή περιοχή της έντυπης σελίδας αλλά να μη μπορεί να δει ένα λεωφορείο να πλησιάζει προς το μέρος του.
- Ο βιβλιοθηκονόμος καλό είναι να γνωρίζει την ταχύτητα ανάγνωσης ενός βιβλίου braille για να κατανοεί τους χρόνους που αφιερώνουν τα ΑμεΑ στο διάβασμα. Γενικά, ο μέσος όρος ανάγνωσης υπολογίζεται ότι είναι περίπου 104 λέξεις το λεπτό και η ταχύτητα ανάγνωσης του ελληνικού braille είναι 4 φορές μικρότερη από την αντίστοιχη των βλεπόντων. Κάποιοι χρήστες είναι ικανοί να διαβάζουν με το ένα χέρι ενώ άλλοι και με τα δυο. Ακόμη λοιπόν και στην ανάγνωση για ψυχαγωγία, ο μεγάλος αυτός χρόνος που καταναλώνεται λειτουργεί τις περισσότερες φορές αποτρεπτικά.
- Ο άνθρωπος που χάνει την όρασή του, δεν σταματάει αυτόματα και το διάβασμα. Φαίνεται περίεργο αλλά ισχύει το αντίθετο, δηλαδή η ανάγνωση γίνεται πιο σημαντική όσο η όρασή επιδεινώνεται.
- Οι βιβλιοθηκονόμοι πρέπει να μαθαίνουν στα τυφλά παιδιά τους χώρους της βιβλιοθήκης από νωρίς ώστε να εξοικειώνονται και να κινούνται άνετα μόνα τους, χωρίς να χάνονται. Πέρα από το να χαθούν, είναι πιθανό άτομα π.χ. με περιφερειακή όραση, να προσκρούουν σε εμπόδια, όπως καρέκλες, τα οποία βρίσκονται έξω από το οπτικό τους πεδίο, ιδιαίτερα σε συνθήκες χαμηλού φωτισμού, γι' αυτό το προσωπικό πρέπει να τους περιγράφει κάθε πιθανό εμπόδιο.
- Επίσης, προκειμένου να διαβάζουν άνετα στη βιβλιοθήκη πρέπει να πληρούνται κάποιες προϋποθέσεις, όπως η σωστή θέση του τραπέζιού μελέτης και του βιβλίου.
- Στη συνέχεια, τα παιδιά με αναπηρία όρασης, επειδή αισθάνονται ανασφάλεια για το γύρω περιβάλλον, δεν παρακινούνται να ερευνήσουν νέα αντικείμενα, που βρίσκονται σε απόσταση μεγαλύτερη από το απλωμένο τους χέρι. Γι' αυτό το προσωπικό θα πρέπει να τα ενθαρρύνει και να τα παροτρύνει για τέτοιες ενέργειες.
- Επίσης, μέσα στη βιβλιοθήκη, τα άτομα με μειωμένη όραση μπορεί να νιώθουν αμήχανα ή ότι όλοι τα κοιτάζουν. Το αγενές, εχθρικό ή ακόμη και αδιάφορο προσωπικό αποτελεί εμπόδιο στη χρήση της βιβλιοθήκης. Γι' αυτό όταν τα άτομα αυτά ζητούν βοήθεια, το προσωπικό πρέπει να τα πηγαίνει στην κατάλληλη περιοχή και να τους περιγράφει τι συμβαίνει όσο το δυνατόν αναλυτικότερα.
- Επειδή η συμπεριφορά και οι σκέψεις των ατόμων με αναπηρία όρασης πολλές φορές δεν μπορούν να προβλεφθούν, ο βιβλιοθηκονόμος πρέπει να προσφέρει βοήθεια μόνο όταν το άτομο φαίνεται να τη χρειάζεται ή να τη ζητάει. Και όταν ζητήσει βοήθεια, τότε πρέπει να το ρωτήσει με ποιον τρόπο τη θέλει προτού του τη δώσει. Δεν πρέπει να παρέχει αυθαίρετα βοήθεια με τον τρόπο που ο βιβλιοθηκονόμος θεωρεί σωστό ή απαραίτητο.
- Επίσης, πάντα πρέπει η επικοινωνία να γίνεται κατευθείαν με το άτομο με την αναπηρία, όχι με το συνοδό, τον διερμηνέα, κ.ο.κ.

Άτομα με Αισθητηριακές Αναπηρίες Ακοής

Η ομάδα των ατόμων με αισθητηριακές αναπηρίες ακοής είναι ανομοιογενής καθώς περιλαμβάνει βαρήκοα, Κωφά και κωφάλαλα άτομα. Επίσης, οι Κωφοί διακρίνονται σε προγλωσσικούς και μεταγλωσσικούς Κωφούς.

Οι προγλωσσικοί Κωφοί είναι εκείνοι που χάνουν την ακοή τους πριν την ανάπτυξη της γλώσσας (δηλαδή πριν από τα 2-3 χρόνια τους κατά τα οποία αποκτάται η βασική δομή της γλώσσας) ενώ οι μεταγλωσσικοί την χάνουν σε μεγαλύτερη ηλικία, αφού έχουν ήδη ακούσει και αναπτύξει τον προφορικό λόγο.

Ελληνική Νοηματική

Οι Κωφοί έχουν τον δικό τους λόγο που δεν είναι άλλος από την οπτικοκινητική γλώσσα των νευμάτων, η οποία χρησιμοποιείται ως μητρική τους. Στην Ελλάδα χρησιμοποιείται ο όρος Ελληνική Νοηματική, η οποία το 2000 (Ν.2817) αναγνωρίστηκε ως η γλώσσα των Κωφών και βαρήκοων μαθητών και ως δεύτερη γλώσσα τους η Νέα Ελληνική.

Βιβλιοθήκες και Άτομα με Αισθητηριακές Αναπηρίες Ακοής

Τα άτομα που είναι Κωφά από τη γέννησή τους ή από νεαρή ηλικία δυσκολεύονται συχνά στην ανάγνωση και δεν χρησιμοποιούν τις βιβλιοθήκες με αποτέλεσμα οι βιβλιοθήκες και οι Κωφοί να μην γνωρίζουν ο ένας τον άλλο. Το προσωπικό προκειμένου να βοηθήσει τους χρήστες με προβλήματα ακοής πρέπει να ακολουθεί τα εξής:

- Να κατανοεί τις αφανείς ανάγκες τους διότι η ομάδα αυτή χρηστών δεν έχει εξυπηρετηθεί σωστά λόγω της άορατης φύσης της αναπηρίας τους αλλά και της τάσης τους να απαρνιούνται ή να ελαχιστοποιούν την αναπηρία τους.
- Δεν πρέπει οι βιβλιοθηκονόμοι να παραμερίζουν τους Κωφούς επειδή έχουν να μεριμνήσουν για τις ανάγκες πολλών άλλων, διαφορετικών μειονοτικών ομάδων ή ομάδων με εμφανείς αναπηρίες.
- Ο βιβλιοθηκονόμος δεν πρέπει να φωνάζει στα άτομα με αναπηρία ακοής, να μιλά χαμηλόφωνα ή να κάνει υπερβολικές κινήσεις με τα χείλη του. Σε κάθε περίπτωση, πρέπει να διατηρεί το φυσικό ρυθμό της ομιλίας του.
- Σημαντικές πληροφορίες που αφορούν τη βιβλιοθήκη δεν θα πρέπει να ανακοινώνονται μόνο προφορικά για να μην τις χάνουν τα άτομα με αναπηρία ακοής. Πρέπει το προσωπικό να φροντίζει να τις παρέχει και με εναλλακτικούς τρόπους ώστε να μπορούν να επιλέξουν ή να αποφασίσουν τον τρόπο με τον οποίο θα χρησιμοποιήσουν τη βιβλιοθήκη.
- Οποιοσδήποτε πληροφορίες αφορούν τη βιβλιοθήκη, πρέπει να είναι σαφείς και ευκρινείς.
- Το προσωπικό δεν πρέπει να είναι ανυπόμονο, να μουρμουρίζει ή να χρησιμοποιεί πολύπλοκη γλώσσα.

Ως προς το υλικό, η βιβλιοθήκη πρέπει να εμπλουτίζει το έντυπο υλικό της για την Κωφή κοινότητα και να περιλαμβάνει:

- Συλλογές για ζητήματα κώφωσης. Τα άτομα με αναπηρία ακοής θέλουν η βιβλιοθήκη τους να έχει υλικό ειδικού ενδιαφέροντος για αυτά, υλικό για την κώφωση, τον Κωφό πολιτισμό, έργα για και από Κωφούς καλλιτέχνες, για τη νοηματική, κ.ά.
- Υλικό προσαρμοσμένο ή εναλλακτικής μορφής
- Υποτιτλισμένα βίντεο, τα οποία είναι ιδιαίτερα δημοφιλή στα άτομα με αναπηρία ακοής, αν και είναι πολύ ακριβά. Σημειωτέο, τα υποτιτλισμένα βίντεο (captioned videos) αναφέρονται σε φιλμς ή προγράμματα βίντεο, όπου ο διάλογος φαίνεται στην οθόνη μαζί με το υπόλοιπο της εικόνας.
- Επειδή το κόστος για να υποτιτλίσει μια βιβλιοθήκη όλα τα βίντεο της είναι απαγορευτικό, το προσωπικό πρέπει να επιλέγει και να υποτιτλίζει τα σημαντικότερα και ευρύτερα χρησιμοποιούμενα από τους χρήστες με αναπηρία.
- Σε οποιαδήποτε πάντως περίπτωση η βιβλιοθήκη πρέπει να προβάλλει τη διαθεσιμότητα αυτού του υλικού.
- Η βιβλιοθήκη πρέπει να διαθέτει τίτλους που το περιεχόμενό τους να μην αναπαράγει προκαταλήψεις για τα άτομα με αναπηρία ακοής.
- Επίσης, ένα άτομο από το προσωπικό καλό είναι να γνωρίζει τη νοηματική γλώσσα. Μια τέτοια κίνηση είναι πολύ συμβολική και δείχνει ότι οι Κωφοί χρήστες είναι σημαντικοί και ευπρόσδεκτοι στη βιβλιοθήκη.
- Στις βιβλιοθήκες που δεν γνωρίζει κανένας τη νοηματική, πρέπει να υπάρχουν βιβλιοθηκονόμοι που να ξέρουν τουλάχιστον να συλλαβίζουν με τη χρήση των δακτύλων. Αν το προσωπικό δεν διαθέτει τέτοιες επικοινωνιακές δεξιότητες, τότε η βιβλιοθήκη πρέπει να προσλαμβάνει διερμηνείς νοηματικής όταν πρόκειται για την παρουσίαση σημαντικών προγραμμάτων ή δραστηριοτήτων.
- Οι χρήστες αυτοί χρειάζονται εκτενή καθοδήγηση μέσα στη βιβλιοθήκη διότι όταν πρέπει να χρησιμοποιήσουν κάποια βιβλιοθηκονομικά εργαλεία (που απαιτούν δυσκολότερη γλώσσα), τρομοκρατούνται ή όταν δεν έχουν κάποιο τρόπο να επικοινωνήσουν με το προσωπικό, προτιμούν να μην χρησιμοποιήσουν καθόλου τη βιβλιοθήκη.
- Όταν το προσωπικό δίνει βιβλιογραφικές οδηγίες, καλό είναι η ομάδα των χρηστών να μην ξεπερνά τον αριθμό των 10 ατόμων προκειμένου να δίνεται η σωστή καθοδήγηση καθώς κάθε χρήστης θέλει να βλέπει καθαρά τον βιβλιοθηκονόμο και να προσέχει τι δείχνει κάθε φορά.
- Ο βιβλιοθηκονόμος όταν μιλάει με τα Κωφά άτομα δεν πρέπει να είναι αμήχανος διότι τα Κωφά άτομα, επειδή αντιλαμβάνονται εύκολα τις οπτικές εικόνες, μπορούν να το καταλάβουν αμέσως.

Άτομα με Κινητικές Αναπηρίες

Τα άτομα με κινητικές αναπηρίες χωρίζονται σε δυο βασικές κατηγορίες:

1. Άτομα με ανικανότητα επιδεξιότητας, δηλαδή με ανικανότητα λαβής, κρατήματος ή γενικότερες ανικανότητες στα χέρια
2. Άτομα με σκελετικές βλάβες (δηλαδή βλάβες κεφαλιού ή κορμού), με μηχανικές και κινητικές βλάβες των άκρων (παραλύσεις ή διάφορες άλλες βλάβες), ανεπάρκειες των άκρων και λοιπές παραμορφώσεις

Τα είδη κινητικής αναπηρίας διακρίνονται σε:

- **Τετραπληγία**
- **Παραπληγία**
- **Ημιπληγία**
- **Κρανιοεγκεφαλική κάκωση**
- **Ακρωτηριασμός κάτω άκρου, άνω άκρου**

μεταξύ των οποίων η τετραπληγία και η ημιπληγία συγκεντρώνουν το μεγαλύτερο ποσοστό. Αυτή που επηρεάζει περισσότερο την πρόσβαση στην πληροφορία είναι η αναπηρία των άνω άκρων διότι ο χρήστης δεν μπορεί να κρατήσει το βιβλίο ή να εργασθεί στον υπολογιστή.

Πολλές φορές τα άτομα με κινητική αναπηρία γνωρίζουν ελάχιστα για τις υπηρεσίες βιβλιοθηκών που έχουν στη διάθεσή τους. Συνήθως δεν γνωρίζουν τον εξοπλισμό της βιβλιοθήκης και τα δικαιώματά τους ως χρήστες.

Τα άτομα αυτά συναντούν δυσκολίες στο χώρο της βιβλιοθήκης και αυτές μπορεί να έχουν να κάνουν με τη φυσική πρόσβαση και/ ή δυσκολία στην κατανόηση οργάνωσης των πραγμάτων στη βιβλιοθήκη. Αναλυτικότερα:

- Ένα άτομο σε αναπηρικό αμαξίδιο έχει ένα συγκεκριμένο άνοιγμα και ακτίνα φτάνοντας πάνω και κάτω, που σημαίνει ότι τα βιβλία, οι σταθμοί εργασίας και τα υπόλοιπα εργαλεία πρέπει να είναι εντός αυτής της περιοχής αλλιώς η χρήση τους γίνεται πολύ δύσκολη.
- Οι βιβλιοθηκονόμοι θα πρέπει να έχουν υπόψη πως σε κάποιους χρήστες δεν αρέσει η υπερβολική προσοχή. Δεν θέλουν να τους ακολουθούν από πίσω οι βιβλιοθηκονόμοι και να ελέγχουν κάθε κίνησή τους. Υπάρχει ο κίνδυνος όλη αυτή η καλά προτιθέμενη συμπεριφορά του βιβλιοθηκονόμου να αποφέρει το αντίθετο αποτέλεσμα. Οι χρήστες σε αναπηρικό αμαξίδιο λαμβάνουν συχνά ασυνήθιστα γενναιόδωρη βοήθεια από άλλους όταν βρίσκονται σε δημόσια μέρη με αποτέλεσμα αυτή η ανεξήγητα ευγενική συμπεριφορά να τους κάνει να νιώθουν στο στόχαστρο και αμήχανα.
- Οι βιβλιοθήκες πρέπει να διαθέτουν ειδικά ασανσέρ, χαμηλούς πάγκους, ειδικά καθίσματα και δυνατότητα ανάκτησης υλικού με εναλλακτικούς τρόπους.
- Οι βιβλιοθηκονόμοι πρέπει να συμπεριλαμβάνουν τα άτομα με κινητική αναπηρία σε mailing lists για να τα ενημερώνουν για τρέχοντα γεγονότα. Επίσης, για όσους έχουν σύνδεση από το σπίτι, η βιβλιοθήκη πρέπει να φροντίζει να προωθεί τις δραστηριότητες και τα προγράμματά της μέσω της

ιστοσελίδας της. Τέλος, καλό είναι η προβολή και προώθηση των υπηρεσιών των βιβλιοθηκών να απευθύνεται και στους γονείς των ΑμεΑ ή άλλα βοηθητικά πρόσωπα καθώς αυτοί είναι που τους μεταφέρουν από το σπίτι στις βιβλιοθήκες. Επίσης, οι βιβλιοθήκες δεν πρέπει να μοιράζουν σωρεία γραπτών φυλλαδίων ή παρουσιάσεων ούτε να δίνουν στους χρήστες μεγάλο όγκο πληροφοριών που τους είναι δύσκολο να απορροφήσουν.

- Το πόσο κοντά είναι η βιβλιοθήκη στο σπίτι του χρήστη είναι καθοριστικός παράγοντας για το αν θα την επισκεφτεί ή όχι. Μερικοί δεν βρίσκουν τόσο δύσκολη την πλοήγηση μέσα στη βιβλιοθήκη, όσο μέχρι να μπουν σε αυτή. Παρόλα αυτά πολλές σχολικές βιβλιοθήκες βρίσκονται στο δεύτερο ή τρίτο όροφο κτιρίων, καθιστώντας δύσκολη την πρόσβαση για τα άτομα σε αναπηρικό αμαξίδιο.
- Οι πόρτες πρέπει να είναι πλατιές προκειμένου η προσπέλαση στη βιβλιοθήκη να είναι εύκολη για τα άτομα που κάθονται σε τροχοκάθισμα, κινούνται με αυτο-οδηγούμενα καροτσάκια, με συνοδό, με μπάστουνια, κ.ά..
- Επίσης, συνήθως οι βιβλιοθηκονόμοι που είναι υπεύθυνοι για τα ΑμεΑ εργάζονται με μερική απασχόληση (part-time) με αποτέλεσμα πολλές φορές, λόγω του περιορισμένου ωραρίου, οι χρήστες με αναπηρία να χρειάζονται να περιμένουν στη σειρά αρκετή ώρα προκειμένου να ρωτήσουν κάτι.
- Όταν ο βιβλιοθηκονόμος συνομιλεί περισσότερο από 1-2 λεπτά με ένα χρήστη σε αναπηρικό αμαξίδιο, είναι σημαντικό ο πρώτος να σκύβει στο ύψος του δεύτερου ή να κάθεται σε μια καρέκλα ώστε τα μάτια τους να βρίσκονται στο ίδιο επίπεδο και να μην χρειάζεται ο χρήστης να τεντώνει το λαιμό του. Ωστόσο, δεν πρέπει και να επεμβαίνει στο χώρο του π.χ. σκύβοντας αδιάκριτα πάνω από το αναπηρικό αμαξίδιό του.
- Εν κατακλείδι, τα άτομα με κινητικές αναπηρίες χρειάζονται βοήθεια στη φωτοτύπηση, το δανεισμό βιβλίων, στην πλοήγηση στο χώρο της βιβλιοθήκης (π.χ. οι εσωτερικές πόρτες της βιβλιοθήκης είναι βαριές για τα άτομα αυτά). Επίσης, όταν υπάρχουν πολλά άτομα στη σειρά που περιμένουν να χρησιμοποιήσουν τους υπολογιστές, τα άτομα με κινητική αναπηρία δεν μπορούν να περιμένουν ή να σταθούν για πολλή ώρα.

Άτομα με Μαθησιακές Δυσκολίες

Τι είναι οι μαθησιακές δυσκολίες;

Οι μαθησιακές δυσκολίες είναι νευρολογικές διαφορές που επηρεάζουν το διάβασμα, το γράψιμο, την ομιλία και τις πράξεις μαθηματικών. Οι παράγοντες που εμποδίζουν την κατάκτηση των σχολικών γνώσεων είναι γενετικοί, νευροβιολογικοί, γνωσιακοί με τους περιβαλλοντικούς και συναισθηματικούς να ευθύνονται περισσότερο για το μεγαλύτερο ποσοστό παιδιών με μαθησιακές δυσκολίες. Επίσης, το ακατάλληλο σχολικό περιβάλλον, οι άσχημες οικογενειακές συνθήκες, η κατάθλιψη και το χρόνιο άγχος συχνά αποτελούν καταλυτικούς παράγοντες που μπορούν να μειώσουν τις δυνατότητες ενός παιδιού για σχολική μάθηση.

Κατηγοριοποίηση των μαθησιακών δυσκολιών

Οι μαθησιακές δυσκολίες κατηγοριοποιούνται σε:

- Δυσλεξία: μαθησιακή δυσκολία που αφορά τη σοβαρή και επιμένουσα δυσκολία στην ανάγνωση ή την ελλιπή ή πλήρη αδυναμία κατανόησης ενός κειμένου
- Δυσαναγνωσία
- Δυσορθογραφία (dysgraphia): μειονεξία στην ανάπτυξη των ορθογραφικών δεξιοτήτων ή αλλιώς ειδική διαταραχή του συλλαβισμού
- Δυσαριθμησία (dyscalculia): ειδική διαταραχή των αριθμητικών ικανοτήτων, η οποία αφορά τη δυσκολία ή αδυναμία εκτέλεσης αριθμητικών πράξεων
- Προβλήματα που έχουν να κάνουν με τη γενικότερη χρήση του γραπτού λόγου

Βιβλιοθήκες και Άτομα με Μαθησιακές Δυσκολίες

Ο βιβλιοθηκονόμος πρέπει να γνωρίζει πως οι παραπάνω μαθησιακές δυσκολίες διαφέρουν από άτομο σε άτομο, γι' αυτό και πρέπει να έχει μια γενική εποπτεία των μαθησιακών δυσκολιών και να γνωρίζει πως:

- Οι μαθησιακές δυσκολίες σε αντίθεση με τις υπόλοιπες αναπηρίες, είναι αφανείς. Επειδή θεωρούνται κρυφή αναπηρία, τείνουν να παρερμηνεύονται και να υποτιμούνται.
- Παρόλο που η δυσλεξία και η δυσλειτουργία ελλειμματικής προσοχής (Attention Deficit Disorder-ADA) αποτελούν τα πιο κοινά παραδείγματα μαθησιακών δυσκολιών, έχουν εντοπιστεί περισσότερες από 100 τέτοιες διαφορετικές δυσκολίες.
- Η δυσλεξία, η οποία επηρεάζει το 8% του πληθυσμού, έχει μελετηθεί και διερευνηθεί περισσότερο από οποιαδήποτε άλλη μαθησιακή δυσκολία. Τα τελευταία δέκα χρόνια έχει υπάρξει σε πολλές χώρες αυξανόμενο ενδιαφέρον για τη δυσλεξία στη βιβλιοθηκονομική κοινότητα παγκοσμίως.

Αναλυτικότερα τα άτομα αυτά χρειάζονται:

- Σύντομες και αριθμημένες πληροφορίες και προτάσεις
- Μεγαλογράμματη και ευκρινή γραφή
- Απλούς χαρακτήρες
- Εναλλακτικές λύσεις του έντυπου στοιχείου, π.χ. ακουστική ή ψηφιακή μορφή

Επίσης:

- Το προσωπικό πρέπει να επιβραδύνει τους ρυθμούς του όταν μιλάει με τέτοιους χρήστες, να τους δίνει χρόνο, να μιλάει πιο καθαρά, να τους δείχνει ακριβώς πού βρίσκονται τα βιβλία στα ράφια και όχι απλά να τους παραπέμπει προς οποιαδήποτε κατεύθυνση.
- Το κλειδί της επιτυχίας είναι το προσωπικό να χρησιμοποιεί όσο το δυνατόν περισσότερες αισθήσεις και τεχνικές, ώστε ο χρήστης να έχει όσο το δυνατόν περισσότερες πιθανότητες να “επιλέξει το κανάλι” που του ταιριάζει σύμφωνα με τις ανάγκες του.
- Τα άτομα με μαθησιακές δυσκολίες μπορεί να χρειάζονται καθοδήγηση ως προς το σύστημα δεκαδικής ταξινόμησης, διότι οι δυσλεξικοί έχουν δυσκολία με τις αριθμητικές ακολουθίες. Επίσης, δυσκολεύονται να διακρίνουν το αριστερά και το δεξιά και γενικότερα να ακολουθούν οδηγίες.
- Στα φυλλάδια και στις σημειώσεις της βιβλιοθήκης, συστήνεται η χρήση των 12 τουλάχιστον στιγμών (14 είναι ακόμη καλύτερα) και μια απλή, γραμματοσειρά (π.χ. Arial). Επίσης καλό είναι τα φυλλάδια, αν αυτό είναι οικονομικά εφικτό, να τυπώνονται σε μια ποικιλία χρωμάτων έτσι ώστε οι δυσλεξικοί να μπορούν να διαλέξουν το χρώμα της επιλογής τους (π.χ. κάποιοι βρίσκουν το μαύρο κείμενο σε κίτρινο χαρτί ευκολότερο για διάβασμα).

Άλλα προβλήματα που αντιμετωπίζουν τα άτομα με δυσλεξία μέσα στο χώρο της βιβλιοθήκης είναι:

- Η σύγχυση στην αντίληψη χώρου, χρόνου και ημερομηνιών
- Προβλήματα προσαρμογής και προσανατολισμού κατά τη μετακίνησή τους στους χώρους μιας μεγάλης βιβλιοθήκης
- Η δυσκολία αφομοίωσης οδηγιών
- Μειωμένες ικανότητες στην οργάνωση
- Μειωμένη αυτοπεποίθηση και αυτοεκτίμηση

Προκειμένου ο συνδυασμός όλων των παραπάνω προβλημάτων να μην καταστήσει τη βιβλιοθήκη ένα “αποθητικό” μέρος, η τελευταία μπορεί:

- Να καθιερώσει μεγάλα χρονικά διαστήματα δανεισμού
- Να μειώσει τα πρόστιμα για καθυστερημένα ή κατεστραμμένα βιβλία (όταν της το επιτρέπει ο προϋπολογισμός της).

Σε οποιαδήποτε περίπτωση, οι βιβλιοθήκες θα πρέπει να συνεργάζονται με τα σχολεία και τους γονείς, γι’ αυτό οι βιβλιοθηκονόμοι πρέπει να προβάλουν το σημαντικό ρόλο που μπορούν να διαδραματίσουν στον πληροφοριακό αλφαριθμητισμό αυτών των μαθητών.

Ως προς το υλικό, υπάρχουν άτομα με μαθησιακές δυσκολίες που μπορούν να διαβάσουν το έντυπο αλλά και εκείνα που χρειάζονται εναλλακτικές ή συμπληρωματικές λύσεις αντί αυτού.

Γενικότερα, η ακουστική μορφή θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί από οποιονδήποτε φέρει δυσκολία ανάγνωσης του έντυπου λόγου. Βέβαια πρέπει να ληφθεί υπόψη πως ο ήχος δεν αφομοιώνεται το ίδιο εύκολα από όλα τα άτομα με μαθησιακές δυσκολίες. Επίσης, όταν ένα βιβλίο είναι διαθέσιμο σε πολλές κασέτες, όπου συνήθως δεν υπάρχουν ενδείξεις ποια πάει πρώτη ή δεύτερη, ο χρήστης με την μαθησιακή δυσκολία χάνει τη σειρά τους και μπερδεύεται.

Τα παιδιά με δυσλεξία χρειάζονται παιδικά βιβλία με ομοιοκαταληξίες (Children's rhymes) και εύκολα-προς-ανάγνωση βιβλία (easy-to-read books) με πολλές εικονογραφήσεις διότι οι εικόνες τους δίνουν ένα κίνητρο να διαβάσουν και τα βοηθούν να προσανατολιστούν. Τα εύκολα-προς-ανάγνωση βιβλία μπορεί να είναι είτε προσαρμογές υπάρχοντων βιβλίων είτε βιβλία γραμμένα ειδικά για άτομα με αναγνωστικές δυσκολίες. Επίσης, τα βιβλία μεγαλογράμματης γραφής βοηθούν όσους δυσκολεύονται στην επεξεργασία πληροφοριών του συμβατικού έντυπου.

Το ιδανικό είναι το υλικό που απευθύνεται σε αυτές τις κατηγορίες χρηστών να είναι τοποθετημένο σε πολύ κεντρικό μέρος έτσι ώστε να είναι ορατό αμέσως όταν μπαίνουν στη βιβλιοθήκη οι χρήστες και να μπορούν να ζητούν άμεσα βοήθεια.

Άτομα με Σύνδρομο Ελλειμματικής Προσοχής-Υπερκινητικότητας

Στην ομάδα των ατόμων με μαθησιακές δυσκολίες εντάσσεται και μια υπο-ομάδα, τα άτομα με προβλήματα διάσπασης της προσοχής (Attention Deficit Disorder-ADD) και σωματική υπερδραστηριότητα, το αποκαλούμενο Σύνδρομο Ελλειμματικής Προσοχής-Υπερκινητικότητας (ΣΕΠ/Υ). Αρχικά, πρέπει να σημειωθεί πως δεν υπάρχει ένα σύνδρομο ΣΕΠ/Υ αλλά πολλά, που με τον καιρό αλλάζουν απρόσμενα. Το ΣΕΠ/Υ σπάνια εμφανίζεται μόνο του, συνήθως συνοδεύεται και από άλλα προβλήματα (π.χ. μαθησιακές ή γλωσσικές δυσκολίες).

- Οι μαθητές με ΣΕΠ/Υ έχουν ανάγκη από δομή και οργάνωση στη βιβλιοθήκη διότι το περιβάλλον πρέπει να δομεί εξωτερικά αυτό που εκείνοι δεν μπορούν να δομήσουν εσωτερικά από μόνοι τους. Όταν βρεθούν στο χώρο μιας βιβλιοθήκης είναι πολύ πιθανό τα παιδιά αυτά να είναι ανήσυχα, υπερκινητικά και να στριφογυρίζουν νευρικά μιας και δεν μπορούν να μείνουν για πολύ στο ίδιο μέρος. Παρουσιάζουν δυσκολίες στην ανάγνωση και στην απορρόφηση νέων πληροφοριών διότι αποσπάται εύκολα η προσοχή τους.
- Ο βιβλιοθηκονόμος, όταν τους μιλά ή τους εξηγεί, πρέπει να χρησιμοποιεί απλές, ξεκάθαρες και άμεσες οδηγίες, αποφεύγοντας τις μεγάλες και πολύπλοκες εντολές για να μην τους μπερδεύει περισσότερο. Επίσης πρέπει να χρησιμοποιεί εύκολο λεξιλόγιο, να χρωματίζει τις λέξεις που χρησιμοποιεί, να διηγείται μεγαλόφωνα ιστορίες και ό,τι άλλο μπορεί για να κρατήσει την προσοχή τους.
- Η ομάδα αυτή χρηστών χρειάζεται συχνές υπενθυμίσεις, επανάληψη, κατεύθυνση, όρια και δομή. Τα άτομα αυτά έχουν ανάγκη να ακούν τα ίδια πράγματα πάνω από μια φορά. Καλό θα είναι το παιδί με ΣΕΠ/Υ να κάθεται κοντά στο σημείο που βρίσκεται ο βιβλιοθηκονόμος το μεγαλύτερο μέρος της ώρας, ώστε να μειώνει την έντονη κινητικότητα, που τόσο το ταλαιπωρεί. Μια ματιά του βιβλιοθηκονόμου μπορεί να επαναφέρει ένα παιδί από την ονειροπόληση ή να το καθησυχάσει με σιωπηλό τρόπο.
- Ο κανονισμός της βιβλιοθήκης πρέπει να είναι αναρτημένος σε ευδιάκριτο μέρος ώστε να είναι ευανάγνωστος.

Άτομα με Ψυχικές Διαταραχές

Οι ψυχικές διαταραχές περιλαμβάνουν:

- Σχιζοφρένεια
- Σοβαρή κατάθλιψη
- Διπολική διαταραχή, γνωστή και ως μανιακή κατάθλιψη
- Διαταραχή πανικού και ιδεοψυχαναγκαστική διαταραχή (obsessive-compulsive disorder-OCD), η οποία σε γενικές γραμμές δεν γίνεται ορατή μέσω της παρατήρησης

Τα άτομα με ψυχικές διαταραχές πολλές φορές δεν είναι σε θέση να εργαστούν, με αποτέλεσμα να έχουν πενιχρό εισόδημα και αρκετό ελεύθερο και αναξιοποίητο χρόνο στη διάθεσή τους.

Βιβλιοθήκες και Άτομα με Ψυχικές Διαταραχές

Η δυσκολία που παρουσιάζει αυτό το κοινό για τους βιβλιοθηκονόμους είναι ότι δεν εντοπίζεται μέσω της παρατήρησης. Σπάνια δηλαδή μπορεί κάποιος να τους διακρίνει μεταξύ άλλων ή να εντοπίσει τη νοσηρότητα των συμπτωμάτων τους και γι' αυτό οι βιβλιοθηκονόμοι μπορεί να μην αναγνωρίζουν ότι οι χρήστες αυτοί χρειάζονται βοήθεια.

Μόνο από τη στιγμή που η αναπηρία ή κάποιο σύμπτωμά της εμπλακεί στην αναζήτηση της πληροφορίας ή όταν εκδηλωθεί κάποια ασυνήθιστη συμπεριφορά ή κάποια επαναλαμβανόμενα μοτίβα συμπεριφοράς (όταν ο χρήστης χρησιμοποιεί την ίδια βιβλιοθήκη για περισσότερο από κάποιες εβδομάδες, μήνες ή χρόνια), μπορεί ο βιβλιοθηκονόμος να καταλάβει πως υπάρχει αναπηρία.

Οι άνθρωποι που υποφέρουν από ψυχικές διαταραχές πρέπει να διαβάζουν βιβλία για την αυτο-ανάπτυξη ώστε να ξεπεράσουν την κατάθλιψή τους. Η βιβλιοθεραπεία, η ανάγνωση δηλαδή βιβλίων για θεραπεία, μπορεί να αποτελέσει ένα καλό αντικαταθλιπτικό για αυτή την ομάδα. Φυσικά η ιδέα της βιβλιοθεραπείας δεν μπορεί σε καμία περίπτωση να αντικαταστήσει τα αντικαταθλιπτικά ή την ψυχοθεραπεία.

Η βιβλιοθήκη καλό είναι να διαθέτει συλλογές ψυχαγωγικού αλλά και εξειδικευμένου περιεχομένου (βιβλία για διάγνωση, ψυχοθεραπεία, ψυχοφαρμακολογία, ιατρικές πληροφορίες, για εργασία, εκπαίδευση, κ.ά). Τις συλλογές για τα ζητήματα ψυχικής υγείας μπορεί να τις χρησιμοποιούν τα ΑμεΑ, οι οικογένειές τους και οι επαγγελματίες που δουλεύουν με αυτά τα άτομα.

Οι χρήστες αυτοί θέλουν να νιώθουν ότι οι πληροφοριακές τους ανάγκες ή τα αιτήματά τους για βιβλία, περιοδικά, κ.ά. ικανοποιούνται επιτυχώς. Επίσης, θέλουν να αισθάνονται ευπρόσδεκτοι και άνετα κατά τη χρήση της βιβλιοθήκης. Θέλουν το προσωπικό να τους αφιερώνει τον ίδιο χρόνο που αφιερώνει και στους αρτιμελείς χρήστες.

Επίσης, το προσωπικό πρέπει να είναι υπομονετικό με οποιαδήποτε περίεργη ή ασυνήθιστη συμπεριφορά των εν λόγω χρηστών, όσο βέβαια δεν ενοχλούν κανέναν

άλλο στη βιβλιοθήκη ή δεν ταράσσουν την ισορροπία της. Σε περίπτωση που πρέπει να υποδείξουν σε κάποιον να φύγει λόγω της ανάρμοστης συμπεριφοράς του (π.χ. επεισόδιο μανιοκατάθλιψης), πρέπει να του εξηγήσουν ότι η συμπεριφορά του εκείνη την ημέρα δεν ήταν αποδεκτή αλλά ότι είναι ευπρόσδεκτος να έρθει πάλι πίσω όταν νιώσει καλύτερα. Για τέτοιες περιπτώσεις, είναι καλό κάθε βιβλιοθήκη να έχει ένα ενημερωτικό φυλλάδιο όπου θα περιγράφονται οι κανόνες συμπεριφοράς των χρηστών έτσι ώστε αν χρειαστεί παρέμβαση, να δοθεί ο κανονισμός στο χρήστη καθώς θα του εξηγείται παράλληλα προφορικά και το προσωπικό να είναι κατοχυρωμένο μέσω του γραπτού κανονισμού.

Άτομα με Νοητική Αναπηρία

Τα άτομα με νοητική υστέρηση χωρίζονται σε τέσσερις αδρές κατηγορίες σύμφωνα με τη βαρύτητα της αναπηρίας τους (ήπια, μέτρια, βαριά και βαθιά υστέρηση). Η νοητική υστέρηση δεν είναι “μία και αδιαίρετος” κατάσταση, αντίθετα έχει διαβαθμίσεις. Περίπου τα 4/5 των εν λόγω ανθρώπων παρουσιάζουν ήπια νοητική υστέρηση ενώ οι υπόλοιπες ομάδες χρειάζονται κάποια ειδική υποστήριξη και βοήθεια στους περισσότερους τομείς της ζωής τους.

Οι άνθρωποι αυτοί έχουν την τάση να μαθαίνουν πιο αργά από τους άλλους, αντιμετωπίζουν μεγαλύτερες δυσκολίες σε ορισμένους τομείς όπως στην εκμάθηση της ανάγνωσης ή γραφής, έχουν περιορισμένες κοινωνικές δεξιότητες, κ.ά.

Βιβλιοθήκες και Άτομα με Νοητική Αναπηρία

Οι άνθρωποι με νοητική αναπηρία θέλουν να διαβάζουν, να χρησιμοποιούν βιβλία, δημόσιες βιβλιοθήκες και να μαθαίνουν. Το πόσο μαθαίνουν δεν είναι τόσο σημαντικό όσο ότι τους δίνεται η ευκαιρία να μάθουν.

Ως προς τις συλλογές, η βιβλιοθήκη πρέπει να έχει:

- υλικό για την πρόβλεψη και θεραπεία των γνωστικών αναπηριών το οποίο να απευθύνεται σε οικογένειες και επαγγελματίες που δουλεύουν με τέτοια άτομα (τίτλοι μεγαλογράμματης γραφής, βιβλία σε κασέτα, high-interest και low-vocabulary βιβλία, κ.ά.
- παιχνίδια που να ενθαρρύνουν τους χρήστες να τα εξερευνήσουν.

Καλό θα είναι το υλικό που προορίζεται για αυτή την ομάδα χρηστών να είναι συγκεντρωμένο σε μια μόνο τοποθεσία διότι η αλλαγή τοποθεσίας μιας συγκεκριμένης συλλογής μπορεί να τους μπερδέψει.

Το προσωπικό πρέπει να επαναλαμβάνει τις οδηγίες ξανά και ξανά και με πολλούς διαφορετικούς τρόπους, αν μπορεί. Τα άτομα με νοητική αναπηρία, εκτός από την υποστήριξη που χρειάζονται για να προσπελάνουν και να χρησιμοποιούν μια βιβλιοθήκη, πρέπει επίσης να μάθουν να χρησιμοποιούν το υλικό της ανεξάρτητα.

Ενδιαφέρον παρουσιάζει το γεγονός ότι τα άτομα με νοητική αναπηρία επισκέπτονται τη βιβλιοθήκη όχι μόνο για το υλικό της αλλά και για την καλή εξυπηρέτηση ή το γεγονός ότι συναντούν και επεξεργάζονται νέα πρόσωπα. Επιπλέον, μέσα από την επίσκεψή τους τα εν λόγω άτομα γίνονται πιο επιδέξια στον εντοπισμό και στην επιλογή ενδιαφέροντος υλικού, αναπτύσσουν μια ποικιλία library-use προσόντων (για μερικούς αυτό περιορίζεται στο να προσέχουν την ημερομηνία επιστροφής και να θυμούνται να επιστρέψουν το βιβλίο) ενώ άλλοι μαθαίνουν να ανανεώνουν τους τίτλους μόνοι τους τηλεφωνικά ή να ζητούν υλικό μέσω διαδανεισμού.

Αυτό βέβαια δεν σημαίνει πως δεν υπάρχουν παράγοντες που τους απομακρύνουν από τη βιβλιοθήκη. Παραδείγματος χάρη, δεν είναι ικανοποιημένοι με τον αριθμό των βιβλίων, δεν τους αρέσει να τους κοιτάνε οι άλλοι ή να τους ζητούν να επιστρέψουν καθυστερημένα βίντεο, κ.ά. Επίσης, οι λόγοι για τους οποίους

σταματούν να χρησιμοποιούν τη βιβλιοθήκη είναι ότι δεν έχουν κανέναν να τους συνοδεύσει, η απόσταση της βιβλιοθήκης από το σπίτι τους (λίγοι δηλώνουν πρόθυμοι να προχωρούν περισσότερο από 15 λεπτά για οποιαδήποτε δραστηριότητα), δυσκολεύονται να βρουν ενδιαφέροντα πράγματα στη βιβλιοθήκη, φοβούνται τα πρόστιμα, κ.ά.

Επίσης, οι εν λόγω χρήστες μπορεί να χρειάζονται μια μικρή βοήθεια με τους αριθμούς του δεκαδικού συστήματος ταξινόμησης, με τη χρήση του καταλόγου της βιβλιοθήκης ή με τον εντοπισμό των βιβλίων στα ράφια.

Γενικά καλό θα είναι η βιβλιοθήκη να έχει πολιτική, η οποία να τεκμηριώνει και να καθοδηγεί τη συμπεριφορά των χρηστών της και την επίλυση τυχόν προβλημάτων. Οι *“Guidelines for Library Services to People with Mental Retardation”* του 1999 συστήνουν το προσωπικό να εκπαιδεύεται ώστε να κατανοεί γιατί μερικοί άνθρωποι δεν μπορούν να ελέγξουν τη συμπεριφορά τους.

Άτομα με Σκλήρυνση κατά Πλάκας

Η σκλήρυνση κατά πλάκας είναι μια ιδιαίτερα προκλητική και απρόβλεπτη αναπηρία, η οποία μπορεί να οδηγήσει σε μια σειρά ψυχολογικών και φυσικών προκλήσεων που μπορεί να ποικίλλουν από μέρα σε μέρα ή από χρόνο σε χρόνο. Μερικά από τα κοινά της συμπτώματα είναι η απώλεια ισορροπίας, η αποδυνάμωση των μυών, η δυσκολία στη συγκέντρωση και η ευαισθησία στη ζέστη. Η απρόβλεπτη συμπεριφορά των ατόμων με σκλήρυνση κατά πλάκας προκαλεί μεγάλη αβεβαιότητα και αμφιβολία για τις πληροφοριακές ανάγκες τους, γι' αυτό και η πρόβλεψη των υπηρεσιών πληροφόρησης για τα άτομα αυτά είναι ανεπαρκής.

Οι πληροφοριακές ανάγκες των ατόμων με σκλήρυνση περιλαμβάνουν:

- Πληροφορίες για τη νόσο (τη διατροφή, την κόπωση, κ.ά.)
- Συμπτώματα και χειρισμός αυτών
- Οφέλη και προνόμια
- Ιατρικές και άλλες θεραπείες
- Κοινωνικές ομάδες υποστήριξης
- Εθελοντικούς οργανισμούς
- Εργασία και δικαιώματα
- Εκπαίδευση
- Ασφάλιση, οικονομικά, υποθήκες
- Υποστηρικτικές συσκευές για το σπίτι και λοιπές βοήθειες
- Μεταφορά

Επειδή οι εν λόγω χρήστες κουράζονται εύκολα και παρουσιάζουν ασυνεργία κινήσεων (αδυναμία γραψίματος, κτλ), οι βιβλιοθηκονόμοι πρέπει να τους δίνουν σύντομες οδηγίες και υλικό σε συνοπτική μορφή για να μην τους κουράζουν.

Τέλος, το προσωπικό θα πρέπει να έχει κατά νου πως οι πληροφοριακές ανάγκες των ατόμων με σκλήρυνση είναι πολύπλοκες επειδή αλλάζουν με την πάροδο του χρόνου, υπάρχει ποικιλία θεμάτων που μπορεί να χρειάζονται και παρουσιάζουν διακυμάνσεις στην θέλησή τους για πληροφορία.

Άτομα Τυφλόκωφα

Τα τυφλόκωφα άτομα (deafblind) είναι μια ομάδα ατόμων με αναπηρία όπου η πρόσβαση στην πληροφορία είναι πολύ δύσκολη από τη στιγμή που και τα μάτια και τα αυτιά, είναι κατεστραμμένα παράλληλα.

Τα περισσότερα τυφλόκωφα άτομα εκπαιδεύονται είτε σε σχολείο για τυφλούς είτε σε σχολείο για Κωφούς με άλλους μαθητές που φέρουν αναπηρία όρασης ή ακοής. Η πλειονότητα αυτών δεν έχει την ευκαιρία να λάβει την κατάλληλη εκπαίδευση, αποκατάσταση, κοινωνική πρόνοια και δυνατότητα εξεύρεσης εργασίας.

Οι τυφλόκωφοι φέρουν σοβαρή πληροφοριακή αναπηρία, η οποία διαφέρει από αυτή των ατόμων με μια μόνο αναπηρία. Δεν μπορούν να επικοινωνήσουν προφορικά ούτε να λάβουν οπτικές πληροφορίες. Κάποιοι μπορούν να διαβάσουν και να γράψουν σε braille και άλλοι στηρίζονται σε διερμηνείς, οικογενειακά μέλη ή φίλους.

Επειδή οι χρήστες αυτοί στερούνται δυο εκ των βασικότερων αισθήσεων, το προσωπικό της βιβλιοθήκης πρέπει να εντοπίσει ποια είναι η πιο δυνατή τους αίσθηση ώστε να την εκμεταλλευτεί. Μια βασική επικοινωνιακή επιδεξιότητα στην οποία πρέπει να εκπαιδευτεί το προσωπικό είναι να χαράσσει κεφαλαία γράμματα στην παλάμη του χρήστη, ένα γράμμα κάθε φορά. Αυτό είναι χρήσιμο για όσους χρήστες χρησιμοποιούν την απτική νοηματική γλώσσα (“tactile sign language”- κοινό μέσο επικοινωνίας που χρησιμοποιείται από τους τυφλόκωφους) ή για όσους βιβλιοθηκονόμους δεν ξέρουν καθόλου νοηματική.

Γενικά, οι τυφλόκωφοι δεν διαβάζουν βιβλία και αυτό πιθανότατα να οφείλεται στο μικρό λεξιλόγιο το οποίο διαθέτουν ή στο γεγονός ότι δεν είχαν ποτέ τη δυνατότητα να δουν ένα βιβλίο εικόνων ή να ακούσουν την αφήγηση μιας ιστορίας βιβλίου.

Προσβασιμότητα Βιβλιοθήκης

Στη συνέχεια ακολουθούν οδηγίες όσον αφορά στα εξής θέματα:

- Πολιτική
- Θέση & πρόσβαση της βιβλιοθήκης
- Διαμόρφωση του εσωτερικού χώρου της βιβλιοθήκης
- Ενημερωτικό υλικό
- Υπηρεσίες
- Συλλογές
- Προσωπικό

Πολιτική

Το πρώτο εργαλείο το οποίο πρέπει να διαθέτει η βιβλιοθήκη είναι πολιτική, η οποία να διασφαλίζει ότι οι πόροι της και οι υπηρεσίες της ανταποκρίνονται στις ανάγκες των ΑμεΑ. Η πολιτική αυτή πρέπει να περιγράφει τις κατηγορίες των ΑμεΑ τις οποίες εξυπηρετεί, τις υπηρεσίες τις οποίες τους παρέχει, τις συλλογές εναλλακτικής μορφής και τις ΥΤ με τις οποίες τα υποστηρίζει. Στο πλαίσιο της επίσης πρέπει να αναφέρονται πληροφορίες για το προσωπικό (π.χ. αν υπάρχει βιβλιοθηκονόμος που να είναι γνώστης των αναπηρικών ζητημάτων), το ωράριό της (π.χ. τα ευέλικτα ωράρια για την καλύτερη εξυπηρέτηση των ΑμεΑ) και για τη συμπεριφορά των ΑμεΑ στο χώρο της βιβλιοθήκης. Επιπλέον, η βιβλιοθήκη πρέπει να διαθέτει χαρτί παραπόνων αλλά και μέσω ερωτηματολογίων και συνεντεύξεων να συγκεντρώνει οποιαδήποτε στοιχεία θα τη βοηθήσουν στη βελτίωση των υπηρεσιών της.

Θέση & Πρόσβαση της Βιβλιοθήκης

Η βιβλιοθήκη δεν πρέπει να στεγάζεται σε απομονωμένα και απροσπέλαστα σημεία διότι αυτό σημαίνει ότι θα είναι λιγότερο ορατή, προσβάσιμη και προσεγγίσιμη από τα ΑμεΑ.

Επίσης, θα πρέπει (όταν της το επιτρέπουν οι κτιριακές προδιαγραφές) να προβλέπει το 2-4% του συνολικού χώρου στάθμευσης για τα οχήματα των ΑμεΑ. Ο χώρος στάθμευσης πρέπει οπωσδήποτε να βρίσκεται δίπλα σε προσβάσιμες εισόδους που βρίσκονται στο ισόγειο ή δίπλα σε ράμπες.

Σε γενικές γραμμές η πρώτη αρχή την οποία πρέπει να έχει κατά νου κάθε βιβλιοθήκη και για την οποία πρέπει να προλαμβάνει είναι η εξασφάλιση της εισόδου των ΑμεΑ στο κτίριό της.

Κάθε νεόκτιστη βιβλιοθήκη πρέπει να λαμβάνει υπόψη τα ζητήματα πρόσβασης για τα ΑμεΑ εγγενώς, προκειμένου να αποφεύγει το κόστος μετασκευής του κτιρίου καθώς επίσης και την αναδρομική εργασία στην οποία πρέπει να προβεί το προσωπικό. Κατά την ανέγερση νέων βιβλιοθηκών, η τεχνική υπηρεσία μαζί με τους μηχανικούς και τους αρχιτέκτονες πρέπει να εφαρμόζουν τις βασικές αρχές σχεδιασμού και κτιριακές προδιαγραφές της κάθε χώρας, μέσα στις οποίες πλέον υπάρχουν και οι κατάλληλες αναφορές για τα ΑμεΑ.

Διαμόρφωση Εσωτερικού Χώρου της Βιβλιοθήκης

Οι εσωτερικοί χώροι της βιβλιοθήκης πρέπει να είναι κατάλληλα διαμορφωμένοι ώστε να είναι προσβάσιμη και φιλική προς το χρήστη.

Οι βιβλιοθήκες πρέπει με την είσοδο του χρήστη να παρέχουν ένα προσβάσιμο περιβάλλον ώστε να υπάρχει άνεση, ασφάλεια και να διευκολύνεται στο μέγιστο η εσωτερική κυκλοφορία των ΑμεΑ. Αυτό σημαίνει ότι ο χρήστης πρέπει να μπορεί να μεταβαίνει άνετα από τον ένα χώρο στον άλλο χωρίς να προσκρούει σε εμπόδια που τυχόν εμποδίζουν την κίνησή του (στενές ή βαριές πόρτες, εσωτερικές θύρες, σκαλιά, κ.ά.). Η ευκολότερη και ομαλότερη μετακίνηση των ΑμεΑ εντός της βιβλιοθήκης μπορεί να επιτευχθεί με την πρόβλεψη ράμπας, ανελκυστήρα, φωνητικής εκφώνησης των ορόφων στους ανελκυστήρες, σήμανσης braille, κουπαστές, κ.ο.κ.

Επίσης, η βιβλιοθήκη πρέπει να διαθέτει τουαλέτα για τα ΑμεΑ με χειρολαβή, η οποία να είναι αρκετά ευρύχωρη ώστε να χωρά το αναπηρικό αμαξίδιο.

Πέρα από τη μετακίνηση, οι βιβλιοθήκες πρέπει με οποιοδήποτε πιθανό τρόπο να διευκολύνουν την πλοήγηση και τον προσανατολισμό του χρήστη με αναπηρία. Αυτό επιτυγχάνεται με την τοποθέτηση των παρακάτω εργαλείων σε εμφανή σημεία:

- Έντυπο χάρτη βιβλιοθήκης στην είσοδό της
- Ανάγλυφη κάτοψη της βιβλιοθήκης
- Απτικό χάρτη του κτιρίου
- Εικονογραφημένες πληροφορίες και οδηγίες (φωτογραφίες της βιβλιοθήκης και του προσωπικού)

Αξίζει να σημειωθεί εδώ πως οι ομοσπονδίες και οι ενώσεις ατόμων με αισθητηριακές αναπηρίες όρασης κάθε χώρας είναι υποχρεωμένες να προμηθεύουν τις δημόσιες και ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες με ανάγλυφες κατόψεις ή μακέτες δωρεάν ή με συμβολικό κόστος, όταν φυσικά αυτές το ζητήσουν.

Στη συνέχεια, η σήμανση πρέπει να υποστηρίζει την αποτελεσματική και αποδοτική κίνηση των χρηστών και να τους εξοικειώνει με το χώρο. Αναλυτικότερα, αυτό μπορεί να περιλαμβάνει:

- Ειδική σήμανση εσωτερικού χώρου (πού βρίσκονται οι υποστηρικτικές τεχνολογίες, ο εξοπλισμός, τα σημεία όπου μπορεί να απευθυνθεί κανείς για βοήθεια, κ.ά.). Η σήμανση αυτή συνήθως είναι σε μεγαλογράμματη γραφή.
- Ειδική σήμανση εξωτερικού χώρου
- Μεγαλογράμματη γραφή στις ράχες των βιβλίων

Όσον αφορά στον τρόπο παραγωγής της σήμανσης, οι βιβλιοθήκες είτε:

- αναλαμβάνουν την παραγωγή της σήμανσής τους μόνες με τη βοήθεια του εκτυπωτή τους

είτε:

- απευθύνονται σε εξωτερικούς φορείς ή ειδικά τυπογραφεία, όταν ζητούν ακριβή και επαγγελματική σήμανση.

Στη συνέχεια, η διάταξη της επίπλωσης πρέπει να είναι αραιή, έτσι ώστε ο χρήστης με την αναπηρία να ελίσσεται και να μετακινείται εύκολα. Οι διάδρομοι μεταξύ των

ραφιών και γύρω από τα βιβλιοστάσια της βιβλιοθήκης πρέπει να είναι τόσο μεγάλοι έτσι ώστε να χωρούν μαζί το βιβλιοθηκονόμο και το χρήστη στο αναπηρικό αμαξίδιο και ελεύθεροι, χωρίς εμπόδια. Επίσης, ο εργονομικός εξοπλισμός (π.χ. εργονομικά τραπέζια που το ύψος τους μεταβάλλεται με ηλεκτρικό κινητήρα) είναι η καλύτερη πρόβλεψη διότι ωφελεί όχι μόνο τα ΑμεΑ αλλά και όλους τους αρτιμελείς.

Η επίπλωση και ο εξοπλισμός της βιβλιοθήκης πρέπει να είναι εργονομικός για να αποφεύγονται τραυματισμοί, πόνοι και σωματική ταλαιπωρία των ΑμεΑ. Αναλυτικότερα, ο εξοπλισμός και τα έπιπλα της βιβλιοθήκης πρέπει να διαθέτουν:

- Εργονομικά χαρακτηριστικά
- Καλές διαστάσεις
- Ποιότητα υλικού κατασκευής και ανθεκτικότητα
- Ελαστικότητα
- Προσαρμόσιμο ύψος
- Άνεση
- Ευκολία συντήρησης
- Ευελιξία
- Υποστήριξη ισότητας στην πρόσβαση
- Συμβατότητα με τον υπάρχοντα εξοπλισμό
- Ασφάλεια και σταθερότητα

Εκτός από τα παραπάνω, σωστές διαστάσεις και ύψος πρέπει να έχει και το γραφείο εξυπηρέτησης των χρηστών ώστε η επικοινωνία βιβλιοθηκονόμου και χρήστη με την αναπηρία να διεξάγεται φυσικά και ανεμπόδιστα.

Επιπλέον, τα βιβλία, οι σταθμοί εργασίας και τα λοιπά εργαλεία της βιβλιοθήκης (από το φαξ μέχρι τον δελτιοκατάλογο) πρέπει να βρίσκονται εντός της περιοχής και του ύψους που φτάνει ο χρήστης με αναπηρία.

Ως προς τα ράφια, το ιδανικότερο είναι οι βιβλιοθήκες να αποφεύγουν τα πολύ χαμηλά ή ψηλά ράφια στα οποία δεν μπορεί να σκύψει ή να φτάσει ο χρήστης με την αναπηρία. Πολλές φορές όμως μια βιβλιοθήκη δεν μπορεί να διαταράξει τη διάταξη του χώρου της ή να προχωρήσει σε μετακινήσεις των συλλογών της, γι' αυτό και οι βιβλιοθηκονόμοι είναι υποχρεωμένοι να φθάνουν στα ράφια τα βιβλία που θέλουν τα ΑμεΑ και να τους τα αφήνουν πάνω στα τραπέζια ανάγνωσης, που είναι διαθέσιμα σε ποικίλα ύψη για να καλύπτουν τις ανάγκες όλων.

Για τις περιπτώσεις επειγόντων περιστατικών (φωτιά, πλημμύρα, θεομηνίες), οι βιβλιοθήκες πρέπει να διαθέτουν τηλέφωνα και χερούλια για το άνοιγμα των παραθύρων σε χαμηλά ή προσβάσιμα ύψη καθώς και οπτικοακουστικές ενδείξεις σε περιπτώσεις επειγόντων περιστατικών. Οποιαδήποτε προσέγγιση και αν υιοθετούν οι βιβλιοθήκες, το προσωπικό πρέπει να εστιάζει την προσοχή του πρωταρχικά στους τυφλόκωφους χρήστες, οι οποίοι διατρέχουν τον μεγαλύτερο κίνδυνο, διότι δεν μπορούν να αντιληφθούν τον κίνδυνο ούτε οπτικά ούτε ακουστικά.

Ως προς το φωτισμό, αυτός πρέπει να είναι καλός και από εκεί και πέρα οι βιβλιοθήκες μπορούν να ενισχύσουν το φωτισμό στα τραπέζια ανάγνωσης όταν τους το ζητούν τα ΑμεΑ. Επίσης, πρέπει να εξασφαλίζεται η σωστή θέση της οθόνης των υπολογιστών, η ακτινοβολία της οθόνης και η φωταύγειά τους.

Εν κατακλείδι, όσον αφορά στη διαμόρφωση του εσωτερικού χώρου της βιβλιοθήκης, το προσωπικό πρέπει να αποφεύγει να προβαίνει σε οποιεσδήποτε αλλαγές. Αν ωστόσο αυτές οι αλλαγές είναι αναπόφευκτες, τότε ο βιβλιοθηκονόμος πρέπει να προετοιμάζει καιρό πριν τα ΑμεΑ για αυτές και να αλλάζει όλο το σχετικό, ενημερωτικό υλικό (π.χ. χάρτες της βιβλιοθήκης) που έχει μοιράσει στα ΑμεΑ.

Ενημερωτικό Υλικό της Βιβλιοθήκης

Μια προσβάσιμη βιβλιοθήκη ιδανικά πρέπει να παρέχει τα φυλλάδιά της (αυτά μπορεί να αφορούν τον κανονισμό της βιβλιοθήκης, παρουσιάσεις δραστηριοτήτων, κτλ) σε όσο το δυνατόν περισσότερες εναλλακτικές μορφές για τα ΑμεΑ:

- Braille για τα άτομα με αναπηρία όρασης
- Μεγαλογράμματη γραφή για τα άτομα με μερική όραση
- Ήχο για τα άτομα με μαθησιακές δυσκολίες

Ωστόσο, πριν την υλοποίηση αυτού του μέτρου, η βιβλιοθήκη θα πρέπει να λαμβάνει υπόψη τις εξής παραμέτρους:

- Το κόστος παραγωγής του ενημερωτικού υλικού σε προσβάσιμη μορφή είναι ιδιαίτερα υψηλό.
- Τα φυλλάδια αυτά αλλάζουν τουλάχιστον μια φορά το χρόνο.
- Τα ποσοστά χρήσης τους στις βιβλιοθήκες είναι εξαιρετικά χαμηλά.

Αν όμως μια βιβλιοθήκη υπερνικήσει τα παραπάνω οικονομικά εμπόδια, τότε η ευκολότερη μορφή φυλλαδίων την οποία πρέπει να παρέχει είναι αυτή της μεγαλογράμματης γραφής διότι μπορεί να την παράγει μόνη της (με τη βοήθεια ενός σαρωτή, ενός OCR λογισμικού, ενός επεξεργαστή κειμένου και ενός καλού εκτυπωτή).

Όταν οι βιβλιοθήκες όμως δεν μπορούν να παρέχουν καμία από τις παραπάνω μορφές, τότε είναι υποχρεωμένες κατά την παραγωγή του ενημερωτικού τους υλικού στην κανονική έντυπη μορφή, να ακολουθούν τις παρακάτω οδηγίες:

- Να μη χρησιμοποιούν υπογραμμισμένο κείμενο για να μη μπερδεύει τους χρήστες με μερική όραση
- Να μη χρησιμοποιούν κεφαλοποιημένες λέξεις διότι τα ΑμεΑ δυσκολεύονται να διακρίνουν την αρχή και το τέλος τους
- Να μην υιοθετούν το πλάγιο ή έντονο στυλ γραμματοσειράς
- Απλό και σαφές λεξιλόγιο
- Σωστό χρώμα μελανιού, χαρτί και διάστημα μεταξύ γραμμάτων και σειρών
- Προσβάσιμες γραμματοσειρές (μη καλλιγραφικές)

Υπηρεσίες

Η βιβλιοθήκη πρέπει να παρέχει μια ευρεία γκάμα υπηρεσιών ώστε τα ΑμεΑ να διαλέγουν σύμφωνα με την υπολείπουσα ικανότητά τους και τις ανάγκες τους. Οι υπηρεσίες αυτές πρέπει να είναι διαμορφωμένες με τέτοιο τρόπο ώστε να ενσωματώνουν τα ΑμεΑ πλήρως στη δομή και την κουλτούρα της βιβλιοθήκης.

Μια βιβλιοθήκη μπορεί να ζητά πιστοποίηση της αναπηρίας του χρήστη (π.χ. παρέχει την αίτηση-φόρμα συμπλήρωσης και κρατά εμπιστευτικά τα στοιχεία των ΑμεΑ) ενώ μια άλλη, προκειμένου να μη φέρει σε δύσκολη θέση τα ΑμεΑ, μπορεί να μην ζητά πιστοποίηση.

Μια ευρεία γκάμα υπηρεσιών μπορεί να περιλαμβάνει:

- Διερμηνέα νοηματικής για τις δραστηριότητες ή εκδηλώσεις της βιβλιοθήκης
- Ευέλικτο δανεισμό (μεγάλα χρονικά διαστήματα με δυνατότητες επέκτασής τους, εξουσιοδότηση άλλων εγγεγραμμένων μελών να δανείζονται εκ μέρους τους, κ.ά.)
- Μείωση ή κατάργηση προστίμων για καθυστερημένα ή κατεστραμμένα βιβλία
- Λέσχες ανάγνωσης (book clubs) ή λέσχες ποίησης (poetry clubs)
- “Read aloud” ενότητες, όπου διενεργείται μεγαλόφωνη ανάγνωση στα ΑμεΑ
- Υπηρεσίες ανάγνωσης (“Reading services”) όπου τα ΑμεΑ φέρνουν σημαντικό προσωπικό τους υλικό να τους το διαβάζουν οι βιβλιοθηκονόμοι, όταν δεν έχουν κανέναν να τους το διαβάσει
- Ειδικές δραστηριότητες για ΑμεΑ στις κατάλληλες ημερομηνίες (π.χ. ημερίδα για τους τυφλούς στο χώρο της βιβλιοθήκης την Παγκόσμια Ημέρα Όρασης).
- Προετοιμασία και σύνταξη βιβλιογραφίας για συγκεκριμένες αναπηρίες και στη συνέχεια διανομή τους στα ΑμεΑ, στις οικογένειες ή συνοδούς τους (π.χ. για τα άτομα με αναπηρία ακοής το προσωπικό προετοιμάζει βιβλιογραφία σχετικά με την κώφωση)
- Διανομή υπηρεσιών σε ιδρύματα, σπίτια των ΑμεΑ, νοσοκομεία (Outreach services)
- Συνεργασία με κοινωνικούς φορείς που επισκέπτονται ιδρύματα, σπίτια των ΑμεΑ, κ.ά. Στο πλαίσιο της συνεργασίας αυτής, η βιβλιοθήκη προμηθεύει τους φορείς με το υλικό προς ανάγνωση.
- “Reading at home”, όπου η βιβλιοθήκη στέλνει ταχυδρομικώς τα βιβλία στα σπίτια των ΑμεΑ
- Ξεναγήσεις της βιβλιοθήκης (library tours)
- Σεμινάρια εκμάθησης του υλικοτεχνικού εξοπλισμού

Η υιοθέτηση ενός ευέλικτου συστήματος δανεισμού, η παραμετροποίηση των κανόνων του και η εξουσιοδότηση άλλων ατόμων να δανείζονται εκ μέρους των ΑμεΑ είναι το λιγότερο που μπορούν να κάνουν οι βιβλιοθήκες για αυτές τις ομάδες χρηστών.

Επίσης, όταν μια βιβλιοθήκη δεν μπορεί να προσλαμβάνει διερμηνέα νοηματικής, καλό θα είναι το προσωπικό να γνωρίζει λίγες λέξεις ή φράσεις στη νοηματική όπως “Γεια”, “Μπορώ να σας βοηθήσω;”, “Σας ευχαριστώ”, προκειμένου να κάνει το χρήστη να νιώσει ευπρόσδεκτος. Επιπλέον, το προσωπικό πρέπει να έχει διαθέσιμες πολύ απλά γραμμένες οδηγίες για καθημερινές διαδικασίες διότι είναι πολύ πιο

εύκολο για μερικούς ανθρώπους να διαβάζουν γραπτές οδηγίες παρά να παρακολουθούν τις αντίστοιχες φωνητικές.

Στη συνέχεια, προτού μια βιβλιοθήκη προχωρήσει στη υιοθέτηση των “outreach services”, θα πρέπει να λαμβάνει υπόψη πως είναι υπερβολικά δαπανηρές, απαιτούν ικανοποιητικό αριθμό βιβλιοθηκονόμων που να στελεχώνουν αυτή την υπηρεσία, χρόνο και μερικές φορές απαιτούν και την επιστράτευση εθελοντών.

Παρομοίως υπηρεσίες όπως οι υπηρεσίες ανάγνωσης (reading services) και οι “reading aloud sessions” απαιτούν μεγάλο αριθμό χρηστών με αναπηρία αλλά και πολυάριθμο προσωπικό για να μπορούν κάποιοι βιβλιοθηκονόμοι εξ αυτού να αφιερώνουν το χρόνο τους αποκλειστικά σε τέτοιες υπηρεσίες.

Όταν μια βιβλιοθήκη συνειδητοποιεί πως δεν μπορεί να φέρει εις πέρας πολλές από τις παραπάνω υπηρεσίες λόγω του ότι δεν διαθέτει το ανάλογο προσωπικό να τις στελεχώσει, τότε μπορεί να επιστρατεύσει τους εθελοντές. Σε τέτοιες περιπτώσεις, πρέπει να διοργανώνει ανοιχτές προς το κοινό διαλέξεις προκειμένου να ενημερώσει η βιβλιοθήκη για το πρόγραμμα εθελοντισμού το οποίο θα ξεκινήσει και να το γνωστοποιεί μέσω ανακοινώσεων, κ.ά. Αφού μελετήσει τον αριθμό των ενδιαφερομένων που έχει συγκεντρωθεί, στη συνέχεια αποφασίζει αν μπορεί να υλοποιηθεί κάτι τέτοιο. Επίσης, για μια τέτοια προσπάθεια, χρειάζονται εθελοντές συνεπείς, με αμείωτο ενδιαφέρον και αυτό αναφέρεται διότι είναι πολλοί εκείνοι που εγκαταλείπουν στα μέσα της προσπάθειας. Ακόμη όμως και αν επιστρατευτούν εθελοντές, χρειάζεται επιμόρφωση και εκπαίδευσή τους διότι δεν μπορούν να τη στελεχώσουν ανειδίκευτα άτομα και ένας μόνο βιβλιοθηκονόμος να συντονίζει και να ελέγχει όλο το έργο.

Όσον αφορά στις υπηρεσίες στο σύνολό τους, οι βιβλιοθήκες πρέπει να μεριμνούν για αυτές πολύ πριν τις ζητήσουν τα ΑμεΑ. Αυτό βέβαια απαιτεί εξαιρετικές υποδομές και προϋπολογισμό. Ωστόσο, πρέπει κάθε βιβλιοθήκη να προσπαθεί να παρέχει σε ένα σχετικά εύλογο χρονικό διάστημα τις υπηρεσίες ή τον εξοπλισμό που ζητάει ο χρήστης εκείνη τη στιγμή. Επειδή κάτι τέτοιο όμως δεν είναι πάντα εφικτό, το προσωπικό πρέπει να ζητάει από τον χρήστη να ενημερώνει τη βιβλιοθήκη κάποιες εργασιακές μέρες πριν για το τι χρειάζεται ώστε να ικανοποιήσει το αίτημά του ή να βρει κάποια λύση έγκαιρα.

Συλλογές

Όταν μια βιβλιοθήκη αποφασίσει να αποκτήσει συλλογή εναλλακτικής μορφής, πρέπει είτε να αναλάβει τον ρόλο του εκδότη-παραγωγού υλικού εναλλακτικής μορφής είτε να προμηθεύεται αυτού του είδους τις συλλογές από εξωτερικούς οργανισμούς και φορείς (αν υπάρχουν τέτοιοι στη χώρα της).

Οποιαδήποτε και αν είναι η απόφαση της κάθε βιβλιοθήκης, θα πρέπει να έχει κατά νου ότι η παραγωγή υλικού εναλλακτικής μορφής είναι πολύ δαπανηρή (το κόστος εγκατάστασης μιας τέτοιας μονάδας ξεπερνά κατά πολύ τον ετήσιο προϋπολογισμό της βιβλιοθήκης για την αγορά υλικού και το κόστος παραγωγής υλικού εναλλακτικής μορφής είναι 10 φορές ψηλότερο από αυτό των έντυπων πόρων). Επιπλέον η χρήση μιας τέτοιας μονάδας απαιτεί προσωπικό και εκτεταμένη εκπαίδευση του προσωπικού καθώς και δαπάνες συντήρησης του εξοπλισμού αυτού.

Το σίγουρο είναι πως σε αυτές τις βιβλιοθήκες, το προσωπικό πρέπει να φροντίζει να ενημερώνεται για την αγορά υλικού εναλλακτικής μορφής της χώρας του και να προχωρά σε έρευνα αγοράς. Επίσης, θα πρέπει να διαθέτουν κανονισμό ανάπτυξης αυτών των συλλογών, διότι σε καμία περίπτωση δεν μπορούν να αναπτύσσονται αυθαίρετα κριτήρια επιλογής του υλικού.

Ως προς τις συλλογές της βιβλιοθήκης γενικότερα, το προσωπικό όλων των βιβλιοθηκών πρέπει:

- Να ελέγχει τις συλλογές ώστε το περιεχόμενό τους να περιέχει τρέχουσες και ακριβείς πληροφορίες για τις αναπηρίες
- Να φροντίζει το περιεχόμενο του καταλόγου και των συλλογών να σέβεται τους χρήστες με αναπηρία
- Να αποσύρει οποιαδήποτε απαρχαιωμένη και διαλυμένη συλλογή
- Να επιδιορθώνει ή να ανανεώνει οτιδήποτε ελαττωματικό (τακτική και περιοδική αναθεώρηση τίτλων)

Προσωπικό

Το προσωπικό των βιβλιοθηκών λαμβάνει είτε:

- γενική επιμόρφωση στα αναπηρικά ζητήματα (general disability awareness), όπου εκπαιδεύεται γενικά στην εξυπηρέτηση των ΑμεΑ ώστε ανά πάσα στιγμή να εξυπηρετεί οποιοδήποτε χρήστη με αναπηρία και να μην εξαρτώνται οι χρήστες μόνο από 1-2 άτομα.

είτε:

- ένα άτομο λαμβάνει ειδική επιμόρφωση των αναπηρικών ζητημάτων (Disability Liaison). Το άτομο αυτό βοηθά τα ΑμεΑ με τις τεχνικές συσκευές, συμβάλλει στο κομμάτι της ιστοσελίδας και της συλλογής της βιβλιοθήκης που αφορά τα ΑμεΑ, κ.ο.κ.

Ανεξαρτήτως ποιας εκπαίδευσης έχει λάβει το προσωπικό, πρέπει να:

- Ενσωματώνει τα ΑμεΑ σε όλες τις βιβλιοθηκονομικές δραστηριότητες και υπηρεσίες (από τη διαμόρφωση πολιτικής μέχρι την υιοθέτηση ευέλικτων ωρών λειτουργίας που να ανταποκρίνονται στις ανάγκες των ΑμεΑ).
- Συμβάλει στην αυτόνομη πρόσβαση των ΑμεΑ και όχι την πρόσβαση μέσω της διαμεσολάβησης άλλων.
- Σέβεται το δικαίωμα του χρήστη με αναπηρία να πει όχι. Ο χρήστης επιλέγει το υλικό και τον εξοπλισμό που θα χρησιμοποιήσει και το προσωπικό τον βοηθά να πορευτεί αλλά τον αφήνει μόνο του, αν αυτό επιθυμεί.
- Δίνει χρόνο στα ΑμεΑ και τους αφήνει περιθώρια λαθών, ώστε να μειώνει το άγχος τους.
- Χρησιμοποιεί σύντομες, ευκρινείς οδηγίες ή εξηγήσεις κατά την προφορική του επικοινωνία με τα ΑμεΑ.
- Αποφεύγει ως επί το πλείστον τη βιβλιοθηκονομική ορολογία ή άλλους ιδιοματισμούς, οι οποίοι είναι άγνωστοι στα περισσότερα ΑμεΑ.
- Το προσωπικό πρέπει να είναι παραστατικό ώστε να προσελκύει το ενδιαφέρον των ΑμεΑ να το παρακολουθήσουν αλλά παράλληλα διατηρεί το φυσικό ρυθμό ομιλίας του (μιλά καθαρά, φυσικά και αργά, αποφεύγει χαμηλόφωνη ή υπερβολικά δυνατή ομιλία).
- Έχει άμεση οπτική επαφή με το άτομο με αναπηρία και δημιουργεί ένα κλίμα φιλικότητας και οικειότητας (π.χ. με ένα ευγενικό χτύπημα στον ώμο).
- Δεν χρησιμοποιεί ορολογία που να διακρίνει τα ΑμεΑ (non-discriminatory terminology).

Επίλογος

Κάθε βιβλιοθήκη θα πρέπει να προσπαθεί όσο το δυνατόν περισσότερο ώστε να είναι συμμετοχική για όλους αλλά δεν θα πρέπει να τροποποιεί τις υπηρεσίες της, τις εγκαταστάσεις της και τις συλλογές της για τους χρήστες με αναπηρία σε τέτοιο βαθμό που αυτές να επιβαρύνουν τη βιβλιοθήκη με αδικαιολόγητα οικονομικά βάρη (στα οποία δεν μπορεί να ανταπεξέλθει και να διαχειριστεί) ή να την κάνουν να ξεφεύγει από τον αρχικό σκοπό της βιβλιοθήκης για τον οποίο σχεδιάστηκε και τον οποίο υπηρετεί αλλά και από το γενικότερο προφίλ της.

Βιβλιογραφία

- Akin, L. K. & MacKinney, D., 2004. Autism, children and libraries: The 3 R's: repetition, routine, and redundancy, *Children and Libraries*, 1 (2), pp. 47-58
- Alter, R., et al., 2007. *Guidelines for library services for people with mental illnesses*. ASCLA.
- Anon., Αυτισμός, [online]. [Διαθέσιμο στο <http://www.noesi.gr/node/190> (Ημερομηνία πρόσβασης: 05/04/06)]
- Anon., Ηλεκτρονική προσβασιμότητα Ευρωπαϊκό πλαίσιο- 12.1 Εισαγωγή [online]. [Διαθέσιμο στο <http://www.disabled.gr/lib/?p=13338> (Ημερομηνία πρόσβασης: 03/09/06)]
- Baker, L., 1994. Monitors and blunders: patient health information seeking from a different perspective, *Bibliotheca Medica Canadiana*, 16 (2), pp. 60-3
- Baquis, D., 2000. Accessibility of library and information services for hard of hearing people, *Library Hi Tech News*, 17 (8), pp. 36-38
- Brewer, J., 2005. How people with disabilities use the Web. *Working-Group Internal Draft, W3C*, [online]. [Διαθέσιμο στο <http://www.w3.org/WAI/EO/Drafts/PWD-Use-Web/> (Ημερομηνία πρόσβασης: 16/07/05)]
- Brewer, J., 2005. How people with disabilities use the Web. *Working-Group Internal Draft, W3C*, [online]. [Διαθέσιμο στο <http://www.w3.org/WAI/EO/Drafts/PWD-Use-Web/> (Ημερομηνία πρόσβασης: 16/07/05)]
- Cahill, S. E. & Eggleston, R., 1995. Reconsidering the stigma of physical disability: wheelchair use and public kindness, *The Sociological Quarterly*, 36, pp. 681-698
- Charles, S. & Foster, M., 2004. *Supporting library users with disabilities: a guide for front-line staff*. 2nd ed. Dundee University Library.
- Chartres, S., 1998. The leisure reading habits of visually impaired people using audio reading services: customer survey, Royal National Institute for the Blind.
- Church, J., Drouin, S. & Rankin, K., 2000. Internet resources: electronic resources on disabilities: a wealth of information on topics from jobs to recreation. *C&RL News*, [e-journal]. 61 (2) [Διαθέσιμο στο <http://www.ala.org/ala/acrl/acrlpubs/crlnews/backissues2000/february3/electronicresources> (Ημερομηνία πρόσβασης: 21/09/05)]
- Church, J., Drouin, S. & Rankin, K., 2000. Electronic resources on disabilities, *College and Libraries News*, 61 (2), pp. 115-120
- Church, J., et al., 2002. The Information Commons at Lied Library, *Library Hi Tech*, 20 (1), pp. 58-70
- Cooper, H. L., 2005. Including braille and literacy in the home: don't let your summer be a vast wasteland. *See/Hear*, [e-journal]. 10 (2) [Διαθέσιμο στο <http://www.tsbvi.edu/Outreach/seehear/spring05/including.htm> (Ημερομηνία πρόσβασης: 18/07/06)]
- Day, J. M., 1997. The World Wide Web as an information resource for the deaf community, [on-line]. [Διαθέσιμο στο <http://www.ifla.org/IV/ifla63/63dayj.pdf> (Ημερομηνία πρόσβασης: 01/05/06)]
- Delany, H. & Wordsworth, S., 1994. Public libraries and adults with developmental disabilities- Opportunities to use generic services or

opportunities for the personal development of all concerned? A report on the library access programme.

- Duman, D., 2003. Producing patient information: how to research, develop and produce effective information resources. London: King's Fund.
- Eatman, P. F., 1942. An analytical study of braille reading.
- Fukushima, S., 1993. Education for deafblind individuals and their quality of life. The 5th Helen Keller World Conference, Osimo, Italy, 23-30 September.
- Gorman, A. J., 1999. Start making sense: libraries don't have to be confusing places for kids with reading disabilities, *School Library Journal*, 45 (7), pp. 22-25
- Hopkins, L., 2002. *Library services for visually impaired people: a manual of best practice*, London: The Council for Museums, Archives and Libraries.
- Hughes, M. A., 2004. Collection development "Mental Health": the two faces of mental illness. *Library Journal*, [e-journal]. [Διαθέσιμο στο <http://www.libraryjournal.com/article/CA11573.html> (Ημερομηνία πρόσβασης: 22/06/06)]
- Huntington, B. & Swanson, C., 2002. *Adults with special needs: a resource and planning guide for Wisconsin's public libraries*. Madison, Wisconsin: Wisconsin Department of Public Instruction, Division for Libraries.
- Irvall, B., 1997. The dyslexia campaign 1996/97 in Sweden. *63rd IFLA General Conference*, 31 August-5 September.
- Jeal, Y., Roper, V. d. P. & Ansell, E., 1996. Deaf people and libraries - should there be special considerations? Part 1: traditional services, *New Library World*, 97 (1), pp. 12-21
- Jeal, Y., Roper, V. d. P. & Ansell, E., 1996. Deaf people and libraries - should there be special considerations? Part 2: material and technological developments, *New Library World*, 97 (2), pp. 13-18
- Joint, N., 2006. Libraries, digitisation and disability, *Library Review*, 55 (3), pp. 168-172
- Josephson, E., 1961. *Some insights concerning reading problems as reflected in AFB leisure activity study*, New York: American Foundation for the Blind.
- Kottstorfer, M. & Miesenberger, K., 2002. Virtual libraries initiatives with usable results for print disabled people. *8th International Conference Computer Helping People with Special Needs (ICCHP)*, Linz, Austria, 15-20 July, Springer-Verlag.
- Krishnan, B., 1996. Serving the information needs of disabled persons through new technology. *10th Congress of Southeast Asian Librarians*, Kuala Lumpur, 21-25 May.
- Kyle, J. G. & Allsop, L., 1982. Communicating with young deaf people, *Teacher of the deaf*(6), pp. 89-95
- Leong, I. C. B. & Higgins, S. E., 2002. Public library services for wheelchair-bound young people in Singapore. *Libres*, [e-journal]. 12 (1) [Διαθέσιμο στο <http://libres.curtin.edu.au/libres12n1/ChewHiggins.htm> (Ημερομηνία πρόσβασης: 30/08/05)]
- MacComiskey, A. V., 1996. The braille readiness skills grid: a guide to building a foundation for literacy. *Journal of Visual Impairment and Blindness*90 (3), 190-193
- Marks, K. S., 2005. Deaf patrons in the rural library: the benefits of community networks, *Bookmobile and Outreach Services*, 8 (2), pp. 7-19

- Mates, B. T., 2000. *Adaptive technology for the Internet: making electronic resources accessible to all*. American Library Association.
- Mohsen, Z., 1997. *The use of the library by young people*. Singapore: School of Applied Science.
- Moseid, T. E., 2006. Mind the gap! Library services to the disabled in a new framework. *LIBREAS*, [e-journal]. 6 (3) [Διαθέσιμο στο http://www.ib.hu-berlin.de/~libreas/libreas_neu/ausgabe6/002mos.htm (Ημερομηνία πρόσβασης: 31/08/06)]
- Newell, C., 1994. People with disabilities and the information society. In: Adamson, L., et al. (eds.) 1994. *Planning for an information society: population group papers and policy issue papers*. Telecom Australia. pp. 69-80.
- Nielsen, G. S., 1997. Library service and materials for weak readers. *63rd IFLA General Conference*, Copenhagen, Denmark, 31 August- 5 September.
- Nielsen, G. S. & Irvall, B., 2001. Guidelines for library services to persons with dyslexia.
- Norton, M. J., 1992. Effective bibliographic instruction for deaf and hearing-impaired college students, *Library Trends*, 41 (1), pp. 118-150
- Nussbaum, J. F., Thompson, T. & Robinson, J. D., 1989. *Communication and aging*. New York: Harper and Row.
- Robertson, G., 2004. "It's not just the books!" Wheelchair patrons speak out, *Feliciter*, 50 (6), pp. 258-260
- Rosenschold, L. & Rosenstrom, L., 1994. A rewarding encounter-menatly handicapped adults make acquaintance with the easy-to-read book and newspaper. *60th IFLA General Conference*, Havana, Cuba, 21-27 August.
- Salter, C. A. & Salter, J. L., 1988. *On the frontlines: coping with the library's patron*. Libraries Unlimited.
- Solomon, B., 1988. Spreading the world on new technologies for people with disabilities, *Personnel*, 65 (7), pp. 14-18
- Sook Lee, Y., 2005. The impact of ICT on library services for the visually impaired. *8th International Conference on Asian digital libraries, ICADL 2005*, Bangkok, Thailand, 12-15 December.
- Sperl, B., 2001. *Ανάπτυξη υπηρεσιών βιβλιοθήκης προς τα άτομα με προβλήματα όρασης: οδηγός για ελληνικές βιβλιοθήκες*, Αυστρία: Karl Franzens University of Graz. [Διαθέσιμο στο http://www.lib.uom.gr/accelerate/deliverables/Ttt_gr.doc (Ημερομηνία πρόσβασης: 02/08/07)]
- Shuman, B. A. & Sullivan, E. T., 1999. *Library security and safety handbook, prevention policies, and procedure*. Chicago, IL: American Library Association.
- Robinson, I., Hunter, M. & Neilson, S., 1996. *A dispatch from the frontline: the views of people with multiple sclerosis about their needs- a qualitative approach*, Uxbridge: Brunel MS Research Unit.
- Rodriguez, R. & Reed, M., 2003. Our deaf family needs to read, too, *Public libraries*, 42, pp. 38-41
- Wade, G. L., 2003. Serving the visually impaired user, *Portal: Libraries and the Academy*, 3 (2), pp. 307-313
- Wolk, S. & Allen, T. E., 1984. A 5-year follow-up of reading comprehension achievement of hearing-impaired students in special education programs, *The Journal of Special Educational Research*, 18, pp. 161-176

- WHO- Disability and Rehabilitation [Διαθέσιμο στο <http://www.who.int/disabilities/en/index.html> (Ημερομηνία πρόσβασης: 13/08/05)]
- Wilson, T., et al., 2002. Information seeking and mediated searching. Part 2. Uncertainty and its correlates, *Journal of Information Science and Technology*, 53 (9), pp. 704-15
- Αναγνωστόπουλος, Δ. & Σίνη, Α., 2003. Μαθησιακές δυσκολίες, [online]. [Διαθέσιμο στο <http://www.specialeducation.gr/print.php?sid=141> (Ημερομηνία πρόσβασης: 18/11/05)]
- Βιβλιοθήκη & Υπηρεσία Πληροφόρησης του Πανεπιστημίου Πατρών, 2004. *Υπηρεσία πληροφόρησης ατόμων με ειδικές ανάγκες- τελική αναφορά*, Πάτρα: Πανεπιστήμιο Πατρών. [Διαθέσιμο στο http://www.lis.upatras.gr/telephaessa/Documents/AMEA_finalreport.pdf (Ημερομηνία πρόσβασης: 08/05/07)]
- Βοστάνης, Π., 2003. Διαταραχή Ελλειμματικής Προσοχής- Υπερκινητικότητα (ADHD) [online]. [Διαθέσιμο στο <http://www.specialeducation.gr> (Ημερομηνία πρόσβασης: 05/04/06)]
- Γενική Γραμματεία Επικοινωνίας- Γενική Γραμματεία Ενημέρωσης, 2006. *Δημοσιογραφικός Οδηγός- Θέματα αναπηρίας και ΜΜΕ*. Αθήνα.
- Γρηγοριάδου, Σ. Π., Κηπουρού, Α. & Θεοδωρίδου, Μ. Ε., 2003. Το "άνοιγμα" των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών προς ειδικές κατηγορίες χρηστών: η περίπτωση των ΑμεΑ και των ατόμων με προβλήματα δυσλεξίας. *12ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών*, Σέρρες, 12-14 Νοεμβρίου, Τμήμα Εκδόσεων & Βιβλιοθήκης Τ.Ε.Ι. Σερρών.
- Ζαπάρα, Μ. Β., 1994. *Ο άνθρωπος με ειδικές ανάγκες-νοητική υστέρηση-υπάρχουσα κατάσταση και προοπτικές στη βόρεια Ελλάδα*. Σέρρες: Κέντρο Ελευθέρων Φιλοσοφικών-Κοινωνικών Σπουδών "ΚΕΦΚΣ" & Φ.Σ. Ψυχολογικό Κέντρο Βορείου Ελλάδος (Φ.Σ. Ψ.Κ.Β.Ε.).
- Ζώνιου-Σιδέρη, Α., 1996. *Οι ανάπηροι και η εκπαίδευση τους: μια ψυχοπαιδαγωγική προσέγγιση της ένταξης*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Ζωντανός, Κ., 2006. Οργάνωση υπηρεσιών βιβλιοθήκης για άτομα με προβλήματα όρασης. *Σεμινάριο Βιβλιοθήκης και Προσφορά Υπηρεσιών σε Άτομα με Προβλήματα όρασης*, Πάτρα, Απρίλιος.
- Ηλιοπούλου, Ε., Αγοργιανίτης, Σ. & Τσάκωνας, Γ., 2004. Σήμανση ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών: το παράδειγμα της βιβλιοθήκης & υπηρεσίας πληροφόρησης του Πανεπιστημίου Πατρών. *13ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών*, Κέρκυρα, 13-15 Οκτωβρίου, Ιόνιο Πανεπιστήμιο.
- Καλαϊτζάκης, Α., 1996. Το κωφό άτομο και η νοηματική γλώσσα. Σύγχρονη κοινωνική αντίληψη, Αύγουστος-Δεκέμβριος.
- Καλαντζή-Αζίζι, Α., 1996. Η ευρωπαϊκή εμπειρία της συμβουλευτικής φοιτητών με ειδικές ανάγκες: σύγκρουση με την ελληνική πραγματικότητα. In: Καλαντζή-Αζίζι, Α. (ed.) 1996. Ψυχολογική συμβουλευτική φοιτητών. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα. pp. 75-97.
- Καλαντζή-Αζίζι, Α. & Τσιναρέλης, Γ., 1994. Φοιτητές με ειδικές ανάγκες που φοιτούν στο Πανεπιστήμιο Αθηνών. In: Μ. Καϊλα, Ν. Π., Γ. Φιλίππου (ed.) 1994. Άτομα με ειδικές ανάγκες. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα. pp. 752-758.
- Κανελλοπούλου-Μπότη, Μ., 2006. Η πρόσβαση στην πληροφορία για τα άτομα με αναπηρία, [on-line]. [Διαθέσιμο στο <http://www.disabled.gr/lib/?p=11563> (Ημερομηνία πρόσβασης: 13/01/08)]

- Καραχλάνη, Δ., 2001. Υπηρεσίες βιβλιοθήκης για τυφλούς και μερικώς βλέποντες χρήστες: ανάπτυξη στο πλαίσιο Ευρωπαϊκών προγραμμάτων. *Ημερίδα "Πρόσβαση στις υπηρεσίες πληροφόρησης και βιβλιοθήκης για τυφλούς και μερικώς βλέποντες*, Κύπρος.
- Κουρουπέτρογλου, Γ. Θ., 2003. *Υποστηρικτικές δράσεις για φοιτητές με αναπηρίες*. 2003. *Άτομα με αναπηρίες στην τριτοβάθμια εκπαίδευση*. Κριτική. pp. 200-207.
- Κουρουπέτρογλου, Γ. Θ., 2006. Προσβασιμότητα και νέες τεχνικές δυνατότητες (7η ενότητα). In: ΓΓΕ-ΓΓΕ, *Διεθνής Ημερίδα "Άτομα με Αναπηρία & ΜΜΕ"*, Αθήνα, 19-20 Ιουνίου.
- Κουτσομιχάλης, Π., 2007. Εξοπλισμός για ΑμεΑ σε 29 δημοτικές βιβλιοθήκες. *4ο Διεθνές Συνέδριο "Οι Βιβλιοθήκες-Σταυροδρόμι Πολιτισμών"*, Θεσσαλονίκη, 17-18 Μαΐου
- Κωσταρίδου-Ευκλείδη, Α., 2002. *Σπουδές και ζωή των νέων με ειδικές ανάγκες στο πανεπιστήμιο: διαπιστώσεις- προτάσεις*, Θεσσαλονίκη: Επιτροπή Κοινωνικής Πολιτικής, Α.Π.Θ.
- Λαγού, Κ. Σ., 2006. *Άτομα με ειδικές ανάγκες και αναπηρίες*. Νομική Βιβλιοθήκη.
- Μαγκλάση, Μ. & Σιάτρη, Ρ., 2006. Προσβασιμότητα των τυφλών και των ατόμων με περιορισμένη όραση στις ιστοσελίδες των ειδικών βιβλιοθηκών. *14ο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών*, Αθήνα, 1-3 Δεκεμβρίου, Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Αθήνας.
- Μαρκοβίτης, Μ. & Τζουριάδου, Μ., 1991. *Μαθησιακές δυσκολίες: θεωρία και πράξη*. Θεσσαλονίκη: Προμηθεύς.
- Μαυριγιαννάκη, Κ., et al., 2003. *Άτομα με αναπηρίες στην τριτοβάθμια εκπαίδευση*. Αθήνα: Κριτική.
- Μαυριγιαννάκη, Κ., et al., *Εκπαίδευση ατόμων με ειδικές ανάγκες γενικά*, [online]. [Διαθέσιμο στο <http://www.disabled.gr/at/?p=1519> (Ημερομηνία πρόσβασης: 21/11/05)]
- Μουχτάρη, Α., 2004. *Εργονομικός σχεδιασμός των θέσεων εργασίας με Η/Υ για ΑμεΑ*. Θεσσαλονίκη: Τμήμα Εκπαιδευτικής και Κοινωνικής Πολιτικής.
- Μπασιάς, Μ., 2007. Τυφλοί: νομοθεσία για δημόσιες βιβλιοθήκες και πνευματικά δικαιώματα και προβλήματα. *4ο Διεθνές Συνέδριο "Οι Βιβλιοθήκες-Σταυροδρόμι Πολιτισμών"*, Θεσσαλονίκη, 17-18 Μαΐου
- Νιτσόπουλος, Μ., 1981. *Ειδικά πνευματικά καθυστερημένα άτομα*. Θεσσαλονίκη: Παρατηρητής.
- Νταλιοπούλου, Ε., 1999. *Σύγχρονες τάσεις της προσχολικής αγωγής*. Αθήνα: Τυπωθήτω.
- Ντελ Τόρο, Γ., 2007. Πρόσβαση ατόμων με αναπηρία (ΑμεΑ) στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. *4ο Διεθνές Συνέδριο "Οι Βιβλιοθήκες-Σταυροδρόμι Πολιτισμών"*, Θεσσαλονίκη, 17-18 Μαΐου
- Παναγιωτίδου, Μ., 2003-2004. *Το πληκτρολόγιο Braille*. Θεσσαλονίκη: Τμήμα Εκπαιδευτικής και Κοινωνικής Πολιτικής.
- Πανελλήνιος Σύνδεσμος Τυφλών, 1957. *Εκπαίδευσις και προσαρμογή των τυφλών: γράμματα-τέχναι-μουσική*. Αθήνα.
- Παπαδόπουλος, Κ. Σ., 2005. Τύφλωση και ανάγνωση: διαβάζοντας με την αφή. Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Ζήτη.
- Παπατσιακμάκη, Γ. Θ., 2001. Διπλός κοινωνικός αποκλεισμός: όταν οι γυναίκες είναι άτομα με αναπηρίες, [online]. [Διαθέσιμο στο <http://www.disabled.gr/at/?p=2242> (Ημερομηνία πρόσβασης: 21/11/05)]

- Παπατσικουράκης, Χ., 2002. Τεχνική μελέτη για την επιλογή του χώρου της βιβλιοθήκης. *11ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών*, Λάρισα.
- Πατραγκού, Π., Ζωντανός, Κ. & Ταραμόπουλος, Α., 2001. Υπηρεσίες ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών για τυφλούς και άτομα με περιορισμένη όραση: η εμπειρία της βιβλιοθήκης του πανεπιστημίου Μακεδονίας από το ευρωπαϊκό πρόγραμμα Accelerate, *Σύγχρονη Βιβλιοθήκη και Υπηρεσίες Πληροφόρησης*(6), σσ. 33-40
- Πολίτη, Π., 2003. Κοινωνικός αποκλεισμός και βιβλιοθήκες, [on-line]. [Διαθέσιμο στο <http://www.specialeducation.gr/docs/article2.pdf> (Ημερομηνία πρόσβασης: 18/11/06)]
- Ράπτης, Α. & Ράπτη, Α., 2001. *Μάθηση και διδασκαλία στην εποχή της πληροφορικής: ολική προσέγγιση*. Αθήνα.
- Σαράντη, Δ., 2004. Η χρησιμότητα των Η/Υ στα παιδιά που αντιμετωπίζουν ειδικές μαθησιακές δυσκολίες, [online]. [Διαθέσιμο στο <http://www.specialeducation.gr> (Ημερομηνία πρόσβασης: 02/10/08)]
- Σούλης, Σ. Γ., 1999. Τα παιδιά με βαριά νοητική καθυστέρηση και ο κόσμος τους: άτομα με πολλαπλές αναπηρίες. Β' ανατύπωση. Αθήνα: Gutenberg.
- Στεφάνου, Ι., et al., 1990. Τα άτομα μειωμένης κινητικότητας και ο χώρος. ΕΜΠ Τμήμα Αρχιτεκτόνων Τομέας Πόλη & Κοινωνικές Πρακτικές.
- Τρικκαλιώτης, Ι., 2001. Κοινωνική και εκπαιδευτική ένταξη των ατόμων με κώφωση. *Το εικονικό σχολείο*, [e-journal]. 2 (2-3) [Διαθέσιμο στο web.auth.gr/virtualschool/2.2-3/Praxis/TrikkaliotisEduofDeafPeople.html (Ημερομηνία πρόσβασης: 17/02/05)]
- Τσιάντη, Γ., Μανωλόπουλου, Σ. & (επιμ.), 1988. *Σύγχρονα θέματα παιδοψυχιατρικής*. Αθήνα: Καστανιώτης.
- Τσουρέκη, Φ., 1988. *Αναπτυξιακή Ψυχολογία*. Αθήνα.
- Φράγκου, Α., 2006. Δημιουργία υπηρεσιών προς άτομα με προβλήματα όρασης σε επίπεδο ιδρύματος (η εμπειρία του πανεπιστημίου Μακεδονίας) & θέματα πνευματικής ιδιοκτησίας. *Σεμινάριο Βιβλιοθήκες και Προσφορά Υπηρεσιών σε Άτομα με Προβλήματα όρασης*, Πάτρα, Απρίλιος.
- Χιουρέα, Ρ., 1998. *Εισαγωγή στην εκπαίδευση των τυφλών στην Ελλάδα*. Αθήνα: Λύχνος.
- Χωρέμη, Ρ., 2006. Οι βιβλιοθήκες συναντούν την κοινότητα. Ο ρόλος των λαϊκών βιβλιοθηκών στην ανάπτυξη της κοινότητας και της παιδείας των πολιτών. *Οι βιβλιοθήκες χθες, σήμερα και αύριο*, Ίδρυμα Ευγενίδου, 19 Μαΐου