



Politechnika
Wroclawska



POLITECHNIKA NOWYCH SZANS

Dostępna biblioteka

Obsługa osób o zróżnicowanych potrzebach



POLITECHNIKA NOWYCH SZANS

Dostępna biblioteka. Obsługa
osób o zróżnicowanych potrzebach
Podręcznik dobrych praktyk

Publikacja powstała w ramach projektu „Politechnika nowych szans”.
Projekt jest współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego
Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja
Rozwój 2014–2020. Nr projektu POWR.03.05.00-00-A054/19

Wrocław 2023 r.

Autorka:

Beata Gulati

Współpraca w opracowaniu Listy sprawdzającej dostępność**Biblioteki:**

Małgorzata Franczak

Konsultacja dostępności:

Stowarzyszenie na rzecz równego dostępu do kształcenia

„Twoje Nowe Możliwości”, www.tnm.org.pl, biuro@tnm.org.pl

Ilustracje:

Nestor Lykholai

Anastasia Shmundyr

Projekt okładki:

Dział Informacji i Promocji Politechniki Wrocławskiej

Projekt graficzny, skład, łamanie, redakcja, druk i oprawa:

Grafpol sp. z o.o.

ul. Żmudzka 21, 51-354 Wrocław

www.argrafpol.pl

Autorki i Autorzy serii: Anna Borkowska, Marta Cygan, Ariel Fecyk, Małgorzata Franczak, Beata Gulati, Piotr Górski, Katarzyna Jach, Tadeusz Lewandowski, Jagoda Mrzygłocka-Chojnacka, Magdalena Peda, Anetta Stypułkowska, Anna Warda, Sebastian Zalipski

ISBN druk 978-83-956203-4-8

ISBN on-line 978-83-970488-1-2



Politechnika Wrocławska



POLITECHNIKA
NOWYCH SZANS



twoje
nowe
możliwości

Spis treści

1. Osoba ze szczególnymi potrzebami, czyli kto?	6
2. Biblioteka jako miejsce dostępne	8
3. Osoby ze szczególnymi potrzebami w Bibliotece – zasady obsługi	16
3.1 Użytkownicy Biblioteki z niepełnosprawnością wzroku	19
3.2 Użytkownicy Biblioteki z niepełnosprawnością słuchu	26
3.3 Użytkownicy Biblioteki z niepełnosprawnością ruchu	29
3.4 Użytkownicy Biblioteki z niewidocznymi niepełnosprawnościami	31
3.5 Użytkownicy Biblioteki w kryzysie zdrowia psychicznego	34
3.6 Użytkownicy Biblioteki w spektrum autyzmu	38
Podsumowanie	43
Lista sprawdzająca dostępność biblioteki	45
Bibliografia	53

Szanowni Państwo,

oddajemy w Państwa ręce szczególny Podręcznik. Podręcznik, który w naszym przekonaniu jest potrzebny i przydatny wszystkim pracownikom Biblioteki Politechniki Wrocławskiej. Dokładniej jest to w sumie 16 Bibliotek (tak określane będą dalej poszczególne miejsca na Wydziałach) na terenie kampusu Politechniki we Wrocławiu oraz 3 filie zlokalizowane w Jeleniej Górze, Wałbrzychu i w Legnicy.

Podręcznik ten dotyczy szczegółowych zagadnień związanych z dostępnością poszczególnych miejsc oraz dostosowaniem ich do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnościami. Zagadnienia podstawowe, związane z tym, kim są osoby ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami, jak funkcjonują, jak się z nimi komunikować, czym jest dostępność i dlaczego ważne jest jej zapewnianie, znajdują się w Podręczniku Wprowadzającym do serii „Politechnika Nowych Szans”. Lista wszystkich Podręczników znajduje się na końcu dokumentu wraz z kodem QR i linkiem dostępu do nich.

Podręcznik ten przygotowany jest zgodnie z zasadami i dobrymi praktykami dostępności cyfrowej, co obejmuje między innymi: odpowiednią czcionkę, wyrównanie do lewej i opisy alternatywne ilustracji, lepiej dostępne dla osób korzystających z czytników ekranu.

Mamy nadzieję, że wysiłek Auterek i Autorów Podręcznika (tego i kolejnych), specjalistek i specjalistów od lat zajmujących się wsparciem w niwelowaniu barier – pozwoli nam wszystkim uczynić z Politechniki Wrocławskiej miejsce przyjazne, dostępne i wspierające osoby o szczególnych potrzebach.

Pragniemy podziękować wszystkim Osobom Współpracującym z nami:

- pracowniczkom i pracownikom Uczelni,
- jej ekspertkom i ekspertom wewnętrznym,
- Liderkom i Liderom Dostępności,
- a także specjalistkom i specjalistom spoza Uczelni,

za wszystkie cenne uwagi, komentarze, wkład merytoryczny i wsparcie w procesie tworzenia treści i formy podręcznika. Mamy nadzieję, że nasz wspólny wysiłek przyczyni się do poszerzenia wiedzy i świadomości w obszarze dostępnej uczelni, edukacji i pracy.

Zespół Auterek i Autorów serii

1. Osoba ze szczególnymi potrzebami, czyli kto?

Szczególne potrzeby mogą mieć różny charakter. Mogą pojawić się u każdego z nas, na różnych etapach życia. Osoba poruszająca się na wózku, ale także ktoś, kto właśnie złamał nogę, mogą mieć trudności z dostaniem się do pomieszczeń bibliotecznych. Szczególnie, jeśli te pomieszczenia są w budynku na piętrze, bez windy. Mogą pojawić się także trudności innego charakteru – ze względu na długotrwałą hospitalizację ktoś może spóźnić się ze zwrotem książek do biblioteki lub może potrzebować skorzystać z książki, która jest dostępna jedynie w czytelnii, a jako rodzic małego dziecka, dla którego nie ma alternatywnej opieki, będzie mieć problem z pracowaniem w czytelnii, gdzie trzeba zachować ciszę. Z kolei osoba w spektrum autyzmu może potrzebować miejsca do pracy z przyciemnionym światłem i gwarantującego zmniejszoną ilość bodźców zewnętrznych, osoba niewidoma – miejsca, w którym będzie mogła skorzystać z odpowiedniego oprogramowania, a osoba niedowidząca – miejsca odpowiednio oświetlonego, gdzie będzie mogła powiększyć tekst czy zastosować odpowiedni kontrast.

Tego typu wyzwania dotyczą osób ze szczególnymi potrzebami. Są nimi nie tylko osoby z niepełnosprawnościami wzroku, słuchu, ruchu, ale również osoby z czasowo naruszoną sprawnością, np. ze złamaną ręką czy nogą. Są to również osoby w kryzysie zdrowia psychicznego, w depresji, kobiety w ciąży, rodzice z małymi dziećmi. Mogą to być osoby niskiego czy wysokiego wzrostu, osoby tęższe, osoby z trudnościami manualnymi, poznawczymi, osoby transpłciowe i niebinarne. Do tej grupy należą również obcokrajowcy nierozumiejący języka polskiego, osoby chorujące onkologicznie, osoby z ukrytymi niepełnosprawnościami, np. z cukrzycą, epilepsją.

Powyższy katalog nie jest zamknięty. Kluczem do znalezienia porozumienia jest otwartość i zaufanie do drugiego człowieka, gotowość do bycia pomocnym, empatia i umiejętność komunikacji.

2. Biblioteka jako miejsce dostępne

By odpowiedzieć na pytanie, czy Biblioteka jest miejscem dostępnym dla osób ze szczególnymi potrzebami, w tym dla osób z niepełnosprawnościami, trzeba najpierw odpowiedzieć sobie na pytanie: **czym jest dostępność?**

Dostępność to nie tylko **miejsce**: wyposażenie czy oprogramowanie. Dostępność to także **architektura** budynku: dojazd i droga do niego prowadząca, ale również przestrzeń wokół niego. W tej przestrzeni znajdują się parkingi przeznaczone dla osób z niepełnosprawnościami w pobliżu wejścia, ścieżki dotykowe z polami uwagi dla osób niewidomych, systemy nawigacyjne i czytelne oznakowanie, miejsca ewakuacji w pobliżu budynków. Dostępność to także **gotowość** do odpowiedzi na szczególne potrzeby osób korzystających z Biblioteki.

Poniżej znajdują się najważniejsze informacje związane z dostępnością Biblioteki:

- 1) Za dostępność poszczególnych budynków Biblioteki, podobnie jak i innych budynków Politechniki Wrocławskiej, odpowiedzialne są Władze Uczelni, administratorzy budynków, a koordynatorem ds. dostępności architektonicznej jest dr inż. arch. Natalia Ratajczak-Szponik. Dokładne informacje dotyczące dostępności poszczególnych budynków i działających w nich Bibliotek można znaleźć na stronie: <http://dostepnosc.pwr.edu.pl/dostepnosc-architektoniczna/deklaracje-dostepnosci-budynkow>.
- 2) Strona internetowa Biblioteki PWR częściowo spełnia standard dostępności WCAG. Szczegóły znajdują się w deklaracji dostępności: https://dostepnosc.pwr.edu.pl/dostepnosc_cyfrowa/deklaracje-dostepnosci/dd-bibliotekapwredupl.

- 3) Biblioteka współpracuje z Działem ds. Osób Niepełnosprawnych (DDO), Laboratorium Technologii Asystujących (Tyflolab) oraz Pełnomocniczką ds. Osób z Niepełnosprawnościami, aby rozpoznawać bariery i wyzwania, jakie pojawiają się w kontaktach osób ze szczególnymi potrzebami z Biblioteką w zakresie korzystania z zasobów. Koordynacją tych działań zajmuje się Dariusz Kardela – Kierownik Działu Obsługi Czytelników: dariusz.kardela@pwr.edu.pl.
- 4) W Bibliotece powołane zostały **Liderki Dostępności**:
- Rita Dziuba, która jest kierownikiem Sekcji Obsługi Strefy Otwartej Nauki,
 - Honorata Niemiec, która jest kierownikiem Sekcji Bibliotek Interdyscyplinarnych,
 - Beata Pater-Benicewicz – asystentka ds. kadrowych oraz
 - Karolina Żurawska, posługująca się polskim językiem migowym (PJM).
 - Informacje o Liderkach i Liderach Dostępności, ich zadaniach w zakresie współpracy z osobami ze szczególnymi potrzebami znajdziesz na stronie: <https://ddo.pwr.edu.pl/liderzy-dostepnosci/biblioteka-politechniki-wroclawskiej>.
- 5) Korzystanie z baz danych, e-czasopism i e-książek jest możliwe w Strefie Otwartej Nauki oraz Czytelniach. Ponadto we wszystkich Bibliotekach oraz w Strefie Otwartej Nauki znajdują się komputery lub terminale z systemem Windows oraz programami zwiększającymi dostępność, zapewnionymi w danej wersji systemu.
- 6) Użytkownicy mogą korzystać również ze zdalnego dostępu do zasobów elektronicznych (HAN), który umożliwia korzystanie z narzędzi i zasobów elektronicznych, tj. baz danych, e-czasopism i e-książek. Zdalny dostęp HAN oraz Legimi

jest przeznaczony tylko dla studentów, doktorantów oraz pracowników Politechniki Wrocławskiej.

- 7) Biblioteka oferuje również usługę **skanu na życzenie**. Limit zamówienia nie może przekroczyć 20% objętości książki lub czasopisma. Więcej informacji można znaleźć na stronie: <https://biblioteka.pwr.edu.pl/uslugi/wyposzczalnia-miedzybiblioteczna/zamawianie-skanow-na-zyczenie>
Zrealizowane zamówienia w postaci pliku w formacie PDF z OCR (Optical Character Recognition) są przesyłane na maila podanego podczas zakładania konta bibliotecznego. Jeśli użytkownik poprosi o adaptację pliku do swoich potrzeb, to dzięki wsparciu Tyflolabu taką wersję dostępną otrzyma.
- 8) Aby wyszukać książki w alfabecie Braille'a w katalogu Biblioteki (<http://omnis-pwr.primo.exlibrisgroup.com>), należy wpisać w pole wyszukiwawcze słowo „brajl”. Pojawią się wszystkie dostępne w Bibliotece zaadaptowane książki. Zbiory te nie są udostępniane na zewnątrz, można z nich korzystać tylko na miejscu.
- 9) Cała pula książek w alfabecie Braille'a jest zgromadzona w Sekcji Obsługi Strefy Otwartej Nauki (SON), w kolekcji BRAJL. Są one udostępniane przez pracowników SON, bud. D-21, pok. 003, wejście A, parter, tel. 71 320 47 88.
- 10) Pracownicy Strefy Otwartej Nauki (SON) dbają o dostępność bibliotecznego Facebooka. Wszystkie zdjęcia mają opisy alternatywne dla osób niewidomych i niedowidzących:
<https://www.facebook.com/BibliotekaPWr>

Biblioteka aktywnie współpracuje też z Laboratorium Technologii Asystujących, które znajduje się w Bibliotece, budynku D-21, przy Pl. Grunwaldzkim 11, na parterze, w sali 005.

Tel. kontaktowy: 71 320 36 49.

Jeśli student potrzebuje dostosowania materiałów, powinien skontaktować się z Działem Dostępności i Wsparcia Osób

z Niepełnosprawnościami (e-mail: pomoc.n@pwr.edu.pl). Materiały są dostosowywane przez DDO albo przekazywane do Laboratorium Technologii Asystujących. Książki można zamówić, kontaktując się z Sekcją Obsługi Strefy Otwartej Nauki.

Adaptacja może odbywać się w dwóch obszarach:

- 1) adaptacja podręczników i innych materiałów dydaktycznych do specjalnych formatów oraz
- 2) wykonanie grafiki dotykowej i brajlowskiej (<https://ddo.pwr.edu.pl/dla-studentow/adaptacja-materialow>).

Laboratorium Technologii Asystujących wyposażone jest również w specjalistyczny sprzęt, z którego mogą korzystać studenci, doktoranci oraz pracownicy Politechniki Wrocławskiej posiadający różnorodne niepełnosprawności: wzrokowe, słuchowe oraz manualne.

Ponadto Biblioteka współpracuje z Działem Dostępności i Wsparcia Osób z Niepełnosprawnościami (DDO), który znajduje się w bud. C-13, pok. 1.09.

Tel. kontaktowy 71 320 43 20; e-mail: pomoc.n@pwr.edu.pl.

DDO posiada wypożyczalnię sprzętu, który może być wykorzystany w celach edukacyjnych (<https://ddo.pwr.edu.pl/dla-studentow/wypożyczalnia-specjalistycznego-sprzetu>). Są to m.in.:

- notebooki,
- tablety,
- powiększalniki i lupy przenośne,
- programy powiększające ZOOMtext,
- programy udźwiękawiające JAWs,
- notatniki i linijki brajlowskie,
- specjalistyczne klawiatury,
- dyktafony.

Zasady Wypożyczalni zostały zawarte w Regulaminie. Zasady zostały omówione szczegółowo w podręczniku „Adaptacja materiałów dydaktycznych do potrzeb osób z niepełnosprawnością narządu wzroku. Podręcznik Dobrych Praktyk” (<https://dostepnosc.pwr.edu.pl/baza-wiedzy/podreczniki-pns>). Po konsultacji, doborze sprzętu oraz pozytywnie zaopiniowanym wniosku następuje podpisanie umowy i sprzęt może służyć studentom.

Szczegółowa procedura adaptacji materiałów (<https://ddo.pwr.edu.pl/dla-studentow/adaptacja-materialow>) na potrzeby studentów niedowidzących i niewidomych jest dostępna w ramach Działu Dostępności i Wsparcia Osób z Niepełnosprawnościami.

Lokalizację wszystkich Bibliotek pokazuje mapa **na końcu tego rozdziału**.

- 1) (L-1) – Biblioteka Górnictwa**, oddalona od głównego kampusu, mieści się po drugiej stronie Odry. W budynku znajduje się winda z wejściem z poziomego terenu. W czytelni, na 1 piętrze jest regulowane biurko dla osób z niepełnosprawnościami.
- 2) (H-4) – Biblioteka Języków Obcych**, oddzielny budynek, w którym znajduje się winda z informacją brajlowską.
- 3) (D-2) – Biblioteka Budownictwa, Biblioteka Inżynierii Środowiska**, budynek bez windy, ale istniejąca rampa pozwala wjechać do czytelni, które znajdują się na parterze. Są tam czasopisma oraz zapewniony jest dostęp do komputerów. Na pierwszym piętrze są książki lektoryjne, komputery i archiwalne numery czasopism, które w razie potrzeby można znieść na parter.
- 4) (D-20) – Biblioteka Elektrycznego i Biblioteka Medyczna**, w budynku znajduje się winda (bez informacji brajlowskiej czy głosowej) oraz stanowisko dla osób słabowidzących z oprogramowaniem ZOOMText 10, klawiaturą i powiększalnikiem.

- 5) **(D-21) – Bibliotech**, w Strefie Otwartej Nauki jest winda bez komunikatów głosowych, ale z oznaczeniami w brajlu. W Strefie Otwartej Nauki, w Pokoju Pracy Indywidualnej 119 znajduje się odrębne stanowisko dla osób z niepełnosprawnościami. Można tu skorzystać z klawiatury powiększonej dla osób niewidomych i słabowidzących oraz oprogramowania NVDA, wersja z 2022 r. W holu jest tyflomapa oraz podręczniki w brajlu. Nad wejściem do budynku oraz wewnątrz umieszczone są głośniki systemu naprowadzającego YourWay (system dla osób niewidomych i niedowidzących) – aby z niego skorzystać, wystarczy ściągnąć na smartfon lub tablet darmową aplikację YourWay. Zastosowane są ścieżki naprowadzające poziome dla osób niewidomych w holu budynku oraz na schodach prowadzących na wyższe piętra. W tym budynku jest również jednolity system oznaczenia wszystkich pomieszczeń w postaci tablic dwujęzycznych oraz opisów w alfabecie Braille’a.
- 6) **(C-19) – Biblioteka Matematyki** znajduje się na poziomie 0. W budynku jest winda z informacją głosową i oznaczeniami w brajlu.
- 7) **(C-6) –** W budynku C-6 są dwie Biblioteki w oddzielnych lokalizacjach. **Biblioteka Energetyki, Biblioteka Elektroniki i Telekomunikacji oraz Biblioteka Elektroniki i Fotoniki.** Osoby z trudnościami w przemieszczaniu się mogą dostać się do Bibliotek po rampie znajdującej się z tyłu budynku. W Bibliotece Elektroniki i Fotoniki, która znajduje się na parterze (tuż przy wejściu do budynku od frontu), do dyspozycji osób z niepełnosprawnościami mamy program ZOOMText 10, klawiaturę i powiększalnik Topaz. Na 1 piętrze znajduje się Biblioteka Energetyki, Elektroniki i Telekomunikacji, która wyposażona jest w powiększalnik MagniLink Mira.

- 8) **(A-1) – Biblioteka Główna, Wypożyczalnia Główna, Czytelnia Główna, Wypożyczalnia i Czytelnia Beletrystyczna.** W budynku znajduje się winda, ale bez opisów w brajlu i komunikatów głosowych. W budynku jest nowa nawigacja YourWay.
- 9) **(A-3) – Biblioteka Chemii.** W budynku znajduje się winda bez oznaczeń w brajlu i komunikatów głosowych. Pracownik obsługi nie wydaje klucza, tylko sam uruchamia windę po zgłoszeniu potrzeby. Chcąc wrócić na dół, należy ponownie skontaktować się z portiernią – tel. 71 320 29 31.
- 10) **(B-4) – Biblioteka Mechaniki, Biblioteka Fizyki, Biblioteka Informatyki, Zarządzania.** Budynek posiada windę, bez informacji głosowej i brajlowskiej. W czytelni na 3 piętrze wydzielone są dwa stanowiska z klawiaturą dla osób z niepełnosprawnością wzroku oraz dwa stacjonarne powiększalniki z kamerą.
- 11) **(C-13) – Biblioteka ALO** – posiada windę, bez informacji głosowej i brajlowskiej.
- 12) **(E-3) – Biblioteka Architektury** znajduje się poza Kampusem Głównym, tj. na Kampusie Prusa, na 1 piętrze.



Rys. 1 Mapa Bibliotek na kampusie Politechniki Wrocławskiej

3. Osoby ze szczególnymi potrzebami w Bibliotece – zasady obsługi

Najważniejszą zasadą w obsłudze osoby ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami, jest traktowanie Jej lub Jego jak każdego innego użytkownika Biblioteki. Niepełnosprawność nie jest bowiem najważniejszą cechą osoby. Może oznaczać jedynie nieco odmienny od standardowego sposób jej funkcjonowania. W związku z tym należy wspierać osobę z niepełnosprawnościami, a nie otaczać nienaturalną czy nadmierną opieką.

Poniżej przedstawiamy ogólne zasady, które pomogą zrozumieć oraz dostosować komunikację i procedurę obsługi do szczególnych potrzeb użytkowników Biblioteki, także tych wynikających z ich niepełnosprawności.

1. Każdego użytkownika z niepełnosprawnością należy traktować indywidualnie. Osoby ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami, są narażone na stereotypowe postrzeganie i dyskryminację. Dlatego świadome, indywidualne i podmiotowe podejście jest bardzo istotne.
2. Użytkownik z niepełnosprawnością, który przychodzi w towarzystwie asystenta lub innej wspierającej go osoby, powinien zawsze być w centrum uwagi osoby obsługującej, czyli wszystkie informacje powinny być kierowane bezpośrednio do niego. Osoby towarzyszące, np. asystenta osobistego, tłumacza języka migowego, należy traktować jako wsparcie w poruszaniu się, komunikacji lub po prostu towarzystwo. To użytkownik z niepełnosprawnością, jak każdy inny użytkownik Biblioteki, korzysta z obsługi i podejmuje decyzje.
3. W kontakcie z użytkownikiem z niepełnosprawnością pracownik Biblioteki nie powinien bać się zapytać, czy i w jaki sposób

może mu pomóc. Jeśli użytkownik będzie chciał skorzystać z jakiejś formy wsparcia, to wyjaśni, na czym pomoc powinna polegać. Jeśli nie, to po prostu odmówi. To zrozumiałe, że pracownik może nie mieć szczegółowej wiedzy na temat danej niepełnosprawności lub możliwych form pomocy. Powinien natomiast wykazać się naturalną, otwartą i przyjazną postawą, umożliwiającą uzgodnienie sposobu postępowania.

4. W kontakcie z użytkownikiem z niepełnosprawnością nietaktem jest dopytywanie bez wyraźnego powodu o stan zdrowia lub przyczyny niepełnosprawności. Nietaktem jest także udawanie, że nie dostrzega się niepełnosprawności. Rozmowy na ten temat należy dostosować do otwartości użytkownika i potrzeb wynikających z sytuacji.
5. Rozmawiając z użytkownikiem z niepełnosprawnością lub o nim, nie powinno się używać określeń nacechowanych negatywnie typu: kaleka, inwalida, upośledzony. Mimo że niektóre z nich zachowały się jeszcze częściowo w nomenklaturze urzędowej czy medycznej, to nie należy ich stosować na co dzień. Są one obraźliwe dla osób z niepełnosprawnościami. Za odpowiednie uznaje się określenia takie jak:
 - a. osoba z niepełnosprawnością (używane chętniej niż osoba niepełnosprawna, ponieważ nie definiuje danej osoby, a wskazuje niepełnosprawność jako jeden z jej atrybutów),
 - b. osoba z ograniczeniem sprawności lub
 - c. określenia wskazujące konkretne niepełnosprawności czy sposób funkcjonowania, np. osoba niewidoma, osoba z niepełnosprawnością ruchową, osoba poruszająca się na wózku, osoba niskiego wzrostu czy osoba ze szczególnymi potrzebami.



Fot. 1 Pokój pracy indywidualnej w Bibliotece (bud. D-21)



Pamiętaj:

- **traktuj użytkownika ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnością, jak każdego innego,**
 - **zawsze zwracaj się bezpośrednio do użytkownika z niepełnosprawnością, a nie do osoby mu towarzyszącej,**
 - **nie bój się zapytać, czy i jak możesz pomóc,**
 - **traktuj użytkowników z niepełnosprawnościami indywidualnie – pomoże ci to uniknąć krzywdzących stereotypów.**
-

3.1 Użytkownicy Biblioteki z niepełnosprawnością wzroku

Studenci niewidomi i słabowidzący to grupa bardzo zróżnicowana. Odmienne w tej grupie jest korzystanie z takich funkcji wzrokowych, jak: ostrość i pole widzenia, wrażliwość na światło i kontrast, a także widzenie barw oraz percepcja ruchu i kształtu.

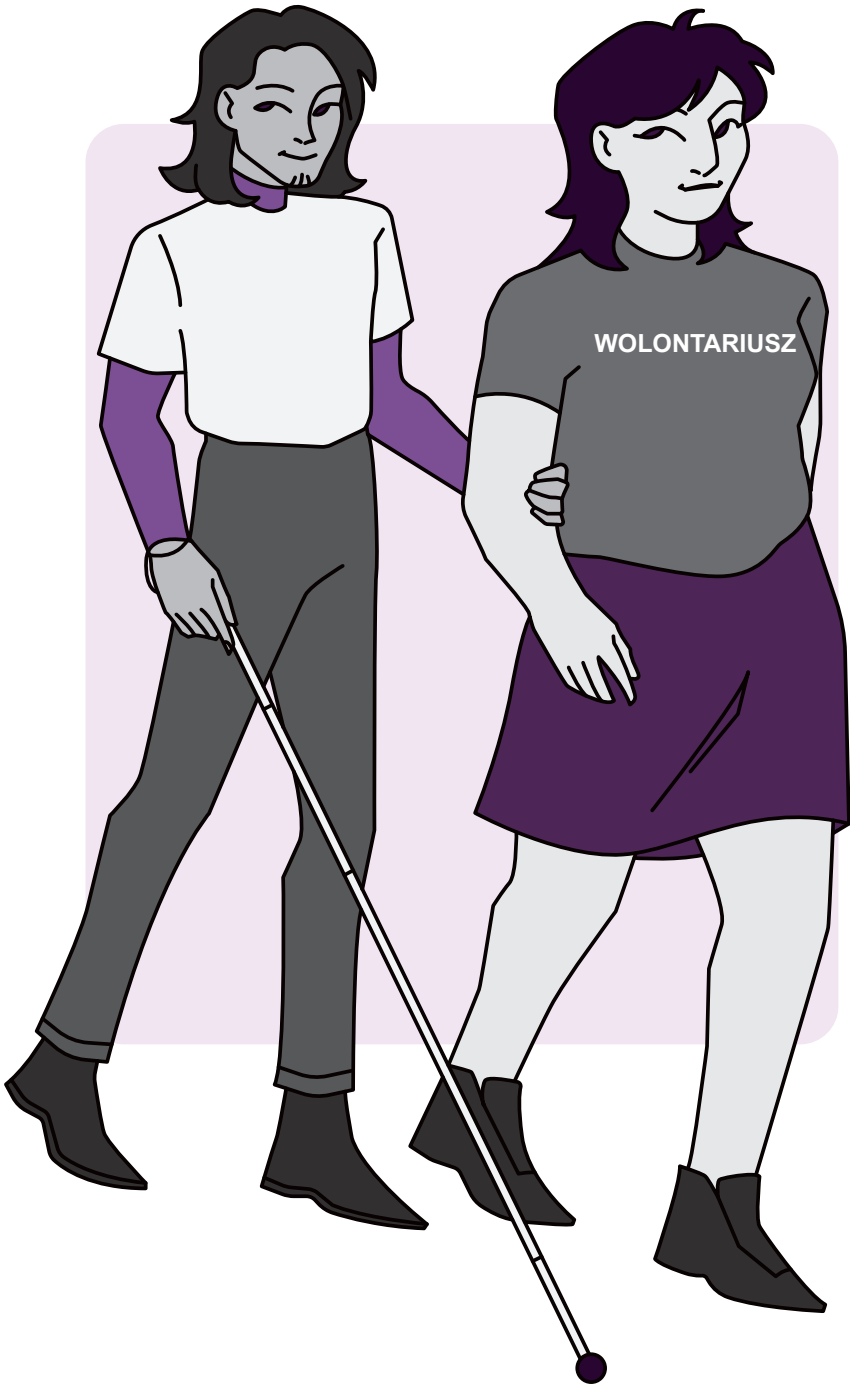
Cechą wspólną osób z trudnościami widzenia jest ograniczona możliwość odbierania informacji na drodze wizualnej oraz zaburzona orientacja w przestrzeni. Osoby z prawidłowym wzrokiem mogą od razu ocenić swoje położenie i skierować się do określonego celu, podejść do lady, do półki w Bibliotece, do stanowiska komputerowego. Czytelnicy z niepełnosprawnością wzroku często wykorzystują do tego pozostałe zmysły oraz odmienne techniki poruszania się.

Do poruszania się stosują białą laskę, psa przewodnika lub korzystają z usług asystenta. Te sposoby zdają egzamin w miejscach znanych, w których osoby niewidome już były wcześniej. Jeśli jest to nowe

miejsce, na przykład pierwsza wizyta w naszej Bibliotece, pomoc asystenta-przewodnika bardzo się przyda. Może nim być odpowiednio przeszkolony pracownik Biblioteki.

Warto pamiętać o paru podstawowych zasadach:

- 1) zanim podejdziesz do osoby niewidomej, zasygnalizuj swoją obecność: przedstaw się, podaj swoją funkcję w Bibliotece i poinformuj, że zaprowadzisz Jęgo lub Ją w odpowiednie miejsce,
- 2) lekkie dotknięcie swoją dłonią dłoni lub przedramienia osoby niewidomej jest dla niej sygnałem, że jesteřmy gotowi na przemieszczanie się,
- 3) przewodnik idzie pierwszy, ma wtedy kontrolę nad przeszkodami,
- 4) osoba niewidoma chwytą go za ramię tuż powyżej łokcia, pozostając w niewielkiej odległości za prowadzącym,
- 5) idąc z osobą niewidomą, mów jej dokąd i którędy idziecie, a także informuj o zbliżających się przeszkodach; np. „uwaga wąskie przejście”, „teraz schody w górę”,
- 6) poinformuj prowadzoną przez siebie osobę niewidomą, jeśli musisz ją zostawić samą nawet na moment lub jeśli musisz wracać do swoich obowiązków. Opisz pomieszczenie i drogę wyjścia. Poinformuj osobę, która pracuje w tym dziale, że zostawiasz studentkę lub studenta. Szczególnie jeśli jest to dla nich nowe miejsce.



Dla osób niewidomych pomocne mogą okazać się:

- infokioski,
- mapy wypukłe (tzw. tyflomapy) budynku,
- windy, w których informacja dźwiękowa jednocześnie przypomina, na którym piętrze znajduje się stanowisko dostępne dla osób z niepełnosprawnościami, konkretny dział, czy biuro Lidera Dostępności,
- oznaczenia brajlowskie,
- QR kody,
- nawigacje.

Trochę inna sytuacja jest wtedy, gdy mamy do czynienia z osobą słabowidzącą, która opiera swoje przemieszczanie się i poznawanie przestrzeni na wzroku, czasem resztkach wzroku. Właściwe oświetlenie, barwy zastosowane w przestrzeniach budynku, kontrastowe oznaczenia schodów pomogą jej w dotarciu do właściwej Biblioteki. Oświetlenie przy różnych wadach wzroku może wywołać bardzo niekomfortowe reakcje – od dużego dyskomfortu i ośwień, łzawienia oczu przez światłowstręt do tzw. funkcjonalnego niewidzenia, kiedy student ma problemy z adaptacją do światła. Dobre oświetlenie jest podstawowym warunkiem odnajdywania i identyfikacji obiektów. Dobrą praktyką jest uwzględnienie tego aspektu w miejscach przeznaczonych do pracy indywidualnej studentów z możliwością zastosowania dodatkowych źródeł światła lub samodzielnego regulowania jego natężenia (Rysiak, 2020).

Korzystanie ze zbiorów także zależeć będzie od zdolności wzrokowych. Niektóre osoby mogą odczytywać jedynie informacje zapisane dużą czcionką. Dla innych, np. z widzeniem lunetowym, powiększenie nie będzie odpowiednie, natomiast odległość od danej informacji – tak.

Warto zastosować tutaj elementy uniwersalnego projektowania. Wszelkie drukowane komunikaty, etykiety, tablice informacyjne

powinny być sporządzane z dbałością o odpowiedni krój i wielkość czcionki, odstępy między liniami. Liczy się również kontrast między literami a tłem. Zastosowanie QR kodów lub zapisów w dostępnych formatach pozwala odczytać np. przesłany dokument lub podaną informację za pomocą własnego telefonu. Smartfon powiększa dany tekst studentowi lub odczytuje go za pomocą syntezy. Jeśli student niewidomy korzysta z notatnika brajlowskiego, może odczytać tekst za pomocą linijki brajlowskiej.

Trudności mogą pojawić się podczas korzystania z księgozbioru w sposób tradycyjny, czyli z wykorzystaniem katalogów czy rewersów. Poinformuj studentów z niepełnosprawnością wzroku, gdzie znajdują się stanowiska komputerowe z oprogramowaniem udźwiękowiającym, czytnikami ekranu, skanery z powiększalnikiem, drukarki brajlowskie itp. Katalog online czy e-źródła staną się wtedy dostępne dla naszych studentów.

Komunikacja z niewidomym lub słabowidzącym użytkownikiem Biblioteki może być utrudniona. Osoba z niepełnosprawnością wzroku ma ograniczoną możliwość odczytywania mimiki twarzy, gestów, postawy naszego ciała, wyrazu aprobaty czy dezaprobaty. Jeśli nie mamy kontaktu wzrokowego, zadbajmy o dokładną informację słowną, np. „Proszę przejść 10 kroków, a potem skręcić w lewo za regałem” zamiast informacji „Pójdzie pan tędy i skręci za tamtym regałem”.

Etykieta w kontaktach

Poniżej prezentujemy zasady, które pomogą zrozumieć oraz dostosować komunikację i procedurę obsługi do szczególnych potrzeb użytkowników z niepełnosprawnością wzroku:

- 1) Po przedstawieniu się i określeniu roli, jaką pełnimy w Bibliotece, ustal z osobą niewidomą lub słabowidzącą, czego oczekuje, oraz zastanów się, jak możesz jej pomóc.

- 2) Opisz miejsce, w którym student lub studentka ma pracować, lub zaprowadź ją do tego miejsca zgodnie z opisanymi wcześniej zasadami.
- 3) Wszelkie informacje, które masz na piśmie, odczytaj. Jeśli masz przygotowane materiały drukowane, prezentacje, broszury, zadбай o ich dostępność elektroniczną, w brajlu, w druku powiększonym.
- 4) Zadбай o dostępność strony internetowej Biblioteki, mediów społecznościowych, filmów instruktażowych, np. stosując audiodeskrypcję i napisy alternatywne.
- 5) Nie rób założeń, otwórz się na ten kontakt – uśmiech i otwarta postawa są wskazane.
- 6) Do osoby niewidomej możesz powiedzieć „do widzenia” i „do zobaczenia” – to naturalne w ich codziennej komunikacji.
- 7) Jeśli czytelnik niewidomy przyjdzie z psem przewodnikiem, zaproponuj studentowi odpowiednie miejsce do pracy. Pies jest w pracy, dlatego nie rozpraszaj go, nie głośzcz, chyba że osoba niewidoma wyrazi na to zgodę.
- 8) Laska stanowi przestrzeń osobistą osoby niewidomej (podobnie jak pies przewodnik), więc nie przekładaj jej. Jeśli może przeszkadzać innym czytelnikom, poinformuj o tym studenta lub studentkę.
- 9) Pozwól korzystać studentowi czy studentce z własnych pomocy, takich jak lupy lub powiększalniki. Jeśli twoja Biblioteka ma wypożyczalnię takiego sprzętu, poinformuj o tym studentów.
- 10) Jeśli osoba z niepełnosprawnością wzroku przyjdzie do naszej Biblioteki z asystentem dydaktycznym, kieruj pytania i ewentualne informacje bezpośrednio do studenta lub studentki, a nie do asystenta.

- 11) Miej przygotowane informacje dotyczące miejsc wyposażonych dla osób z niepełnosprawnością wzroku, zbiorów w brajlu, kontaktu do Tyflołabu i DDO, waszego Facebooka, strony Biblioteki PWR.
- 12) Informacja o Liderach i Liderkach Dostępności w Bibliotece może okazać się cenna dla studentów i studentek ze szczególnymi potrzebami.



Fot. 2 Miejsce do pracy w czytelni przeznaczone dla osoby z niepełnosprawnością wzroku

3.2 Użytkownicy Biblioteki z niepełnosprawnością słuchu

Grupę studentów z niepełnosprawnością słuchu tworzą osoby g/Głuche oraz słabosłyszące.

Studenci niesłyszący zauważą informacje pisemne znajdujące się w naszej Bibliotece, jednak mimo posiadanych aparatów słuchowych lub implantów (często najnowszej generacji) mogą mieć trudności w zrozumieniu lub usłyszeniu naszej wypowiedzi.

Rozmowę z osobą z trudnościami słyszenia trzeba rozpocząć dopiero wtedy, gdy osoba ta na nas patrzy. Pamiętaj:

- 1) Mów w sposób naturalny zarówno pod względem głośności, jak i tempa wypowiedzi. Podniesienie głosu, krzyk nie pomaga w zrozumieniu komunikatu.
- 2) Upewnij się, że student rozumie to, co powiedziałaś. Jeśli nie zrozumiał, to zapisz na kartce. Możesz też przygotować gotową instrukcję na piśmie.
- 3) Studenci korzystają w swoich smartfonach z aplikacji, np. Live transcribe, zamieniającej mowę na tekst. Bądź gotowy do powtórzenia własnej wypowiedzi do telefonu osoby niesłyszącej. Osoba ta bezpośrednio na ekranie będzie mogła upewnić się, że dobrze zrozumiała twoją wypowiedź.
- 4) Jeśli osoba przyjdzie do Biblioteki z tłumaczem polskiego języka migowego (PJM), pamiętaj, aby zwracać się bezpośrednio do niej, a nie do osoby jej towarzyszącej. Student lub studentka mogą też wystąpić o rozmowę z udziałem tłumacza PJM, wówczas poproś o pośrednictwo DDO.

Twoja otwartość na nieco inny sposób komunikowania się i cierpliwość w połączeniu z dostosowaniem się do opisanych wyżej zasad sprawią, że znikną obawy przed byciem niezrozumianym.

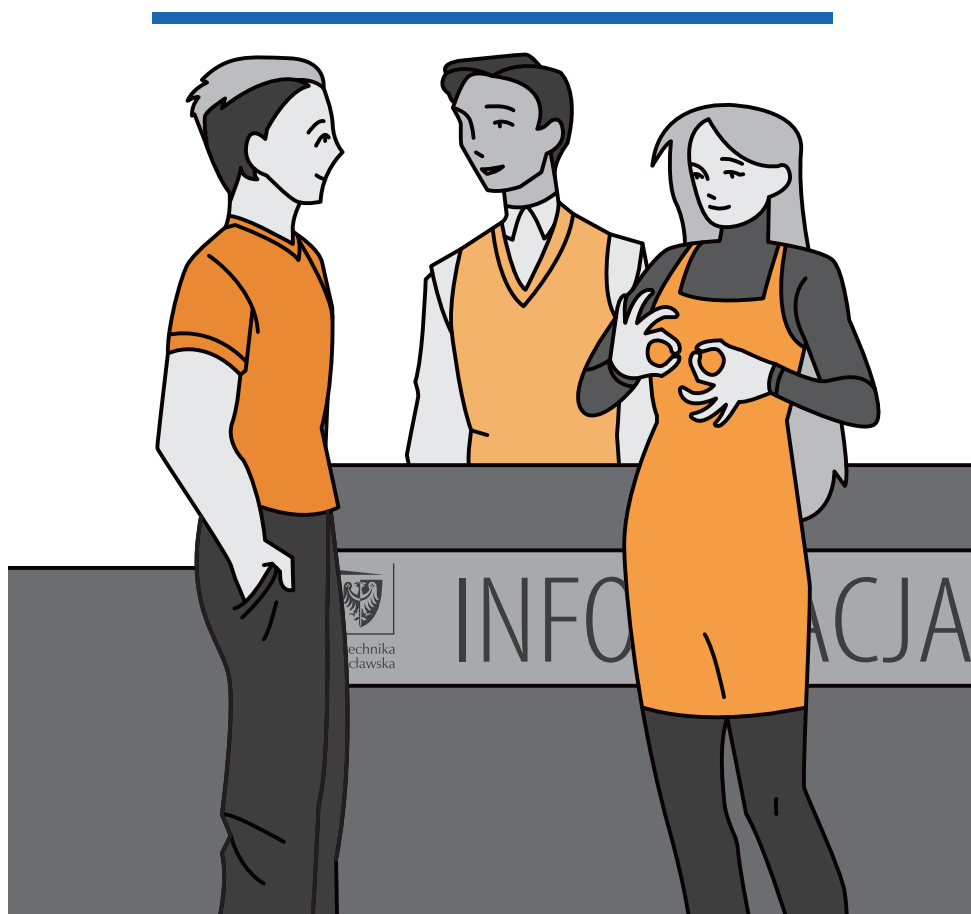
Etykieta w kontaktach

- 1) Zaczynj wypowiedź, kiedy osoba na Ciebie patrzy, stań w dobrze oświetlonym miejscu, nie na tle okna.
- 2) Zadbaj, aby twoja twarz była widoczna. Osoby odczytujące mowę z ust będą patrzeć na Twoje usta, więc nie zasłaniaj ich ręką, nie odwracaj się w trakcie mówienia.
- 3) Nie mów, pochylając się nad komputerem, książką bądź materiałem, który chcesz przekazać osobie niesłyszącej. Zwróć się do niej dopiero wtedy, gdy wasz wzrok się spotyka, aby osoba wiedziała, kiedy do niej mówisz.
- 4) Kiedy chcesz przejść do jakiegoś stanowiska lub regału z książkami, najpierw poinformuj, np.: „teraz pokażę Panu miejsce pracy”, „teraz pokażę Panu, gdzie ta książka jest”, i dalej idąc, nie mów.
- 5) Jeżeli osoba niesłysząca lub słabosłysząca nie zrozumie tego, co do niej mówisz, spróbuj ująć to, co chcesz powiedzieć, w inny sposób; zastosuj bardziej potoczne sformułowania, wsparte naturalną gestykulacją.
- 6) Jeśli jest to krótka rozmowa, możesz podać kartkę i długopis i, robiąc gest pisania, poprosić o napisanie, czego oczekuje student.
- 7) **Pamiętaj, że słowo „głuchoniemy” jest dla osób niesłyszących obraźliwe, dlatego usuń je ze swojego słownika.**
- 8) Dla Osób Głuchych, bo tak określają się osoby niesłyszące, język migowy jest podstawową formą komunikacji. Jest wiele języków migowych na świecie. Językiem naturalnym osób niesłyszących mieszkających w Polsce jest polski język migowy (PJM).
- 9) Nie bój się zapytać osobę niesłyszącą „co u ciebie słychać?”.



Dobra praktyka:

Nauczenie się kilku znaków w języku migowym – np. dzień dobry, dziękuję, poczekaj, proszę, napisz, książka, rozumiesz, do widzenia – jest dobrym sposobem na rozpoczęcie kontaktu. Fakt, że jedna z Liderok Dostępności zna język migowy, jest dobrą praktyką. Informacja, w jaki sposób można skorzystać z pomocy tłumacza PJM, również. Tłumacze polskiego języka migowego (PJM) są wspólnym medium między nami a niesłyszącym czytelnikiem lub czytelniczką.



3.3 Użytkownicy Biblioteki z niepełnosprawnością ruchu

Wśród studentów z niepełnosprawnością ruchu możemy spotkać przeróżne osoby. Takie, które stosują określony sprzęt, np. wózki, kule, balkoniki, ale też osoby po amputacjach, z brakiem kończyn lub niskorosłe. Jedne z nich będą korzystały ze swoich dłoni i ramion, inne będą mogły wstać z wózka i pokonać krótki dystans.

W kontekście osób z niepełnosprawnością ruchu najważniejszą rolę odgrywać będzie dostępność architektoniczna. Wymienić tutaj możemy:

- dostęp do budynku,
- dostęp do windy i dostosowanej toalety,
- odpowiednie miejsce i powierzchnia do manewrowania,
- dostępne miejsce obsługi.

Dla osób z naruszoną sprawnością rąk problemem będzie wypełnianie stosownej dokumentacji – formularzy, wniosków, rewersów oraz czynności związane z wyjmowaniem i odkładaniem książek na półki. W tym przypadku niezbędna będzie pomoc bibliotekarza. Ważne jest, żeby umieścić wewnątrz budynku czytelne oznaczenia i drogowskazy, tak by osoby z niepełnosprawnością ruchową mogły w najprostszy sposób dotrzeć do celu.

Należy jednak pamiętać, żeby nie wyręczać użytkownika z niepełnosprawnością we wszystkim, lecz udzielić mu wsparcia w takim zakresie, by mógł zachować niezależność. Najlepiej zapytać, jakiej pomocy użytkownik oczekuje, i udzielić jej tylko we wskazanym zakresie.

Etykieta w kontaktach

- 1) Sprzęt – np. wózek, balkonik, kule – stanowi przestrzeń osobistą osoby. Nie dotykaj go bez zgody właściciela.
- 2) Witaj się z osobą z niepełnosprawnością ruchową tak, jak z osobą bez niepełnosprawności, jeśli ma np. amputowaną rękę, śmiało uścisknij drugą. Najczęściej osoba sama wyciągnie dłoń, którą można uściskać.
- 3) Zanim zaoferujesz pomoc, zapytaj, czy i jak możesz pomóc. W niektórych sytuacjach coś, co wydaje nam się pomocne, może nawet stanowić zagrożenie, np. kiedy osoba poruszająca się o kulach zbliża się do drzwi i opiera się o nie, ich otwarcie może spowodować, że się przewróci. Nagłe złapanie za rączki lub podnózek wózka może doprowadzić nawet do wypadnięcia osoby z wózka, w łagodniejszej wersji jakiś element może zostać nam w rękach.
- 4) W czasie rozmowy z osobą na wózku stań w takiej odległości, aby osoba ta nie musiała zadzierać głowy do góry. Jeśli przewidujesz dłuższą rozmowę, usiądź na krześle, by być na jej wysokości.
- 5) Podczas rozmowy zwracaj się bezpośrednio do studenta, a nie do asystenta dydaktycznego.
- 6) Psy asystujące są również wsparciem osób z niepełnosprawnością ruchu (nie tylko osób niewidomych). Możemy je dotykać tylko wtedy, gdy dostaniemy zgodę właściciela lub właścicielki. Nie bierz tego do siebie, gdy osoba z niepełnosprawnością nie wyraża zgody np. na głaskanie psa lub dotykanie wózka, kuli, dyktafonu czy innego specjalistycznego sprzętu.
- 7) Nie bój się powiedzieć osobie na wózku „chodźmy” czy „podejdź tutaj”.



Dobra praktyka:

Dobłą praktyką dla pracowników może być wzięcie udziału w szkoleniu świadomościowym, dotyczącym niepełnosprawności ruchu. Przymierzenie kombinezonu symulującego ograniczenia, pokonanie barier, poruszając się na wózku, czy próba dotarcia do różnych miejsc w naszej Bibliotece może stać się cennym doświadczeniem i zmianą perspektywy postrzegania dostępności miejsca, w którym pracujemy.

3.4 Użytkownicy Biblioteki z niewidocznymi niepełnosprawnościami

Studenci i studentki z niepełnosprawnościami ukrytymi nie różnią się zewnętrznie niczym szczególnym od osób bez niepełnosprawności. Mogą jednak odczuwać dyskomfort, na przykład czekając w Bibliotece na realizację zamówienia.

Osoby z cukrzycą przy nagłym spadku poziomu cukru mogą dostać drgawek, zacząć się pocić. Wówczas dobrym rozwiązaniem jest podanie płynu z cukrem np. Coli, soku. Drgawki mogą wystąpić u osoby z epilepsją. Jeśli przewróci się, w pierwszej chwili zadbajmy o to, by nie uszkodziła sobie głowy. Jeśli atak nie ustąpi, wówczas należy wezwać pogotowie. Zasłabnięcie może wystąpić w wyniku np. nawrotu choroby nowotworowej.

W każdym przypadku najważniejsze jest określenie, czy osoba jest przytomna, czy oddycha i w razie konieczności wezwanie odpowiednich służb.

Choroby przewlekłe charakteryzują się tym, że objawy mogą się nasilać lub wycofywać. W zależności od tego samopoczucie studenta może się zmieniać. Procedury pozwalające na korzystanie z Biblioteki poza kolejnością są dobrą praktyką.

Etykieta w kontaktach

- 1) Okaż zainteresowanie, bądź czujny i empatyczny.
- 2) Nie rób żadnych założeń. Zapytaj, czy i jak możesz pomóc?
- 3) Reaguj uprzejmie na prośby. Na przykład jakaś osoba może poprosić cię o zapisanie informacji, pozornie prostych, które przed chwilą wypowiedziałaś. Może mieć ona trudności z przyswajaniem informacji, a komunikacja w formie pisemnej jest dla tej osoby łatwiejsza. Może być też tak, że nagle ktoś poprosi nas o krzesło. Być może zaczęły działać zażyte przez tę osobę leki albo poczuła się ona gorzej ze względu na chorobę nowotworową.
- 4) Poszerzaj swoją wiedzę, zwiększaj świadomość dotyczącą niepełnosprawności, poprzez udział w szkoleniach i konferencjach.
- 5) Kurs pierwszej pomocy przedmedycznej, zapoznanie się z Basic Life Support, może okazać się przydatny i da ci poczucie sprawczości.



Dobra praktyka:

Organizowanie dni świadomości niepełnosprawności jest dobrą praktyką. Światowy Dzień Cukrzycy w dniu odkrycia insuliny, Światowy Dzień Serca w celu promocji zdrowego trybu życia, czy Światowy Dzień Walki z Rakiem mogą stać się przyczynkiem do ciekawych spotkań, promocji publikacji na temat profilaktyki zdrowotnej, czy też spotkań z autorami z niepełnosprawnościami ukrytymi.



3.5 Użytkownicy Biblioteki w kryzysie zdrowia psychicznego

Czy do naszej Biblioteki może przyjść osoba w kryzysie zdrowia psychicznego lub z chorobą psychiczną? Tak, może przyjść. Studenci, tak jak inne osoby mogą mieć między innymi depresję, schizofrenię, psychozy, różne lęki i fobie. To z kolei może generować trudności z koncentracją, spowolnienie lub przeciwnie – nadpobudliwość, nadwrażliwość na bodźce zewnętrzne, czy kłopoty z komunikowaniem się.

Osoby w kryzysie zdrowia psychicznego najczęściej same potrafią ocenić swoje potrzeby i możliwości, stąd zapewne przyjdą do Biblioteki, kiedy będą czuły się dobrze. Jednak kryzys zdrowia psychicznego to często problem przewlekły, z którym dana osoba funkcjonuje na co dzień, często przez tygodnie czy miesiące, przez co również może mieć szczególne potrzeby. Mogą one wynikać ze specyfiki kryzysu lub z przyjmowanej farmakoterapii. Mogą być to np.:

- obsługa poza kolejnością,
- prośba o szklankę wody z powodu słabego samopoczucia w trakcie farmakoterapii,
- ograniczenie ilości bodźców (np. przyciemnione światło) ze względu na możliwą nadwrażliwość na **światło, dźwięk, dotyk, zapach**,
- częstsze przerwy – ze względu na problemy z koncentracją,
- czytelne oznakowanie przestrzeni i jasne instrukcje, które dają poczucie bezpieczeństwa i stabilizacji.

Etykieta w kontaktach

- 1) Nie rób założeń. Kryzysu psychicznego nie możemy zobaczyć, dlatego nie zakładaj, **że każda osoba jest w pełni zdrowa i sprawna.**

- 2) Bądź cierpliwy. Ze względu na gorsze funkcjonowanie w epizodach nasilenia objawów, lub w trakcie farmakoterapii, obsługiwana osoba może potrzebować kilkukrotnego powtórzenia kierowanych do niej komunikatów. Jeżeli udzielasz komuś dłuższej, bardziej szczegółowej informacji lub instrukcji – zapisz ją na kartce.
- 3) Nie przekraczaj strefy osobistej, utrzymuj dystans fizyczny. Nie odbieraj jako nietakt, jeżeli dana osoba nie utrzymuje kontaktu wzrokowego.

Postępowanie w przypadku ataku paniki

Według „Światowego raportu na temat zdrowia psychicznego” Światowej Organizacji Zdrowia (2022) zaburzenia lękowe są aktualnie najczęściej występującym zaburzeniem psychicznym na świecie. W związku z tym może się zdarzyć, że w pracy spotkasz osobę, u której wystąpi atak paniki. Jego objawami są m.in.:

- przyspieszony rytm serca,
- drżenie mięśni,
- pocenie się,
- wymioty,
- ból lub ucisk w klatce piersiowej,
- trudności z oddychaniem,
- poczucie zagrożenia, lęk.

Osoby, które doświadczają ataków na co dzień, mogą mieć wypracowane metody radzenia sobie z nimi. Jednak jest to stan silnego stresu, więc osoba taka może potrzebować Twojego wsparcia. Chcąc pomóc osobie doświadczającej takiego stanu:

- 1) zachowaj spokój – twoje opanowanie może pomóc poczuć się bezpieczniej,
- 2) zapytaj, czy ma swój sposób na poradzenie sobie z tą sytuacją; jeśli tak – zastosuj się do jej wskazówek i pomóż tak, jak tego potrzebuje,

- 3) jeśli nie udzieli ci wskazówek zapytaj, czy potrzebuje wody lub świeżego powietrza,
- 4) pomóż wyrównać i opanować oddech – **możesz zaproponować ćwiczenia oddechowe, jeśli takie znasz**, lub pomóc wyrównać oddech wyznaczając rytm, powiedz np. „proszę brać długi wdych powietrza nosem i wydychać powoli ustami” i wykonaj kilka takich oddechów razem z osobą,
- 5) atak powinien ustąpić w ciągu kilku lub kilkunastu minut.

Postępowanie w sytuacji zagrożenia

Może się zdarzyć, że zachowanie jakiejś osoby cię zaniepokoi. Jeśli jest nadmiernie pobudzona, ma słowotok, jest agresywna werbalnie lub fizycznie, przekracza granice twojej strefy osobistej i czujesz się zagrożony, zastosuj się do poniższych wskazówek.

- 1) Postaraj się zachować spokój, nie wykonuj gwałtownych gestów, nie przekraczaj przestrzeni prywatnej studenta (np. nie dotykaj go).
- 2) Spróbuj porozmawiać ze studentem w spokojnym miejscu, wyrażaj się jasno i stanowczo.
- 3) Podczas rozmowy zaznacz pewność siebie postawą ciała (kontakt wzrokowy, postawa wyprostowana).
- 4) Jeśli zachowanie studenta jest agresywne, w kontakcie z nim zadbaj o bezpieczeństwo swoje i innych.
- 5) Jeśli masz umówione spotkanie, dla bezpieczeństwa poproś o asystę kogoś z personelu.
- 6) W sytuacjach ekstremalnych wezwij ochronę, policję, pogotowie oraz pozostaw sobie drogę ucieczki.



Pamiętaj, że sytuacje ekstremalne zdarzają się rzadko. To, że ktoś znajduje się w kryzysie zdrowia psychicznego, nie oznacza, że stanowi zagrożenie.



Dobra praktyka:

Żywa Biblioteka to międzynarodowy ruch promujący prawa człowieka i dialog społeczny. Książkami Żywej Biblioteki są ludzie, a czytanie polega na rozmowie z drugim człowiekiem. Czytelnik bądź czytelniczka może sam bądź sama wybrać z całego szeregu tytułów, np. osobę w kryzysie zdrowia psychicznego, osobę w spektrum autyzmu, czy osobę niebinarną. Praktyka Żywej Biblioteki rozpoczęta na Politechnice Wrocławskiej może stać się zachętą do rozmów i dzielenia się doświadczeniami.

3.6 Użytkownicy Biblioteki w spektrum autyzmu

Do osób w spektrum autyzmu mówimy w sposób bezpośredni, zrozumiały, bez przenośni, domysłów, anegdot i pólówek. Ze względu na trudność w odczytywaniu niewerbalnych komunikatów (mowy ciała, głosu, tonu) warto sprawdzić, czy rozmówca zrozumiał nasz komunikat lub polecenie. Po rozmowie można zapisać istotne informacje lub wysłać na bezpośredni e-mail studenta. Zwiększymy komfort kontaktu, minimalizując inne bodźce, np. hałasy, mocne światło, oraz unikając dotykania studenta.

Tak jak w przypadku osób z innymi niepełnosprawnościami, w kontakcie z osobą w spektrum autyzmu bądź cierpliwy i zapytaj, czy potrzebuje pomocy oraz jak możesz pomóc.



Ważna jest wrażliwość i elastyczność bibliotekarzy przy nietuzinkowych zachowaniach osób z autyzmem, akceptacja ich, czasem niezrozumiałych dla nas, przyzwyczajień i zachowań. Warto pamiętać, że osoby te boją się pochopnej oceny ze strony innych, często wolą pozostać w domu (gdzie są bezpieczne) niż czuć się odrzuconymi. Z drugiej strony potrzebują kontaktu z drugim człowiekiem, chcą nabywać nowe umiejętności. Dorosłe osoby z autyzmem mogą okazać się wspaniałymi użytkownikami Biblioteki. Jednakże, szczególnie na początku, mają duże trudności w samodzielnym podjęciu takiej aktywności społecznej. Trzeba im zatem pokazać Bibliotekę, jej zasoby, możliwości rozwoju i zmotywować do regularnych odwiedzin. To zadanie dla bibliotekarzy.

Pamiętaj, że spektrum autyzmu to nie jest choroba psychiczna czy niepełnosprawność intelektualna. Choć te różne niepełnosprawności mogą ze sobą współistnieć.

Etykieta w kontaktach:

- 1) Bądź miły, ale unikaj narzucania się.
- 2) Nie zniechęcaj się, gdy osoba nie patrzy ci w oczy. Nie nalegaj na kontakt wzrokowy.
- 3) Daj czas na odpowiedź, bądź cierpliwy, jeśli ktoś od razu nie odpowiada na twoje pytania.
- 4) Bądź klarowny, przewidywalny, uprzedzaj, jeśli ma nastąpić jakaś zmiana.
- 5) Używaj prostych, zrozumiałych wyjaśnień, podaj przykład lub zademonstruj, co i jak dana osoba ma zrobić.
- 6) Sprawdź, czy osoba cię rozumie, w razie potrzeby powtórz polecenie, informację, itp.
- 7) Unikaj metafor, przenośni, dwuznaczności, pojęć abstrakcyjnych.
- 8) 8) Jeśli oczekujesz czegoś od studenta, to zamiast powiedzieć: „nie zapisuj tego”, „nie tutaj”, bardzo konkretnie powiedz, co ma

zrobić, np. „1. teraz zaloguj się, 2. podaj numer karty, 3. wpisz nazwę autora”.

- 9) Osoba w spektrum autyzmu może w momencie zdenerwowania się wykonywać dziwne ruchy. Są to tzw. manieryzmy. Są one naturalne w sytuacji podenerwowania. Może to być kołysanie, podskakiwanie. Nie zwracaj na nie uwagi. Zaakceptuj je. Zaproponuj przejście do spokojniejszego miejsca, np. pokoju wyciszenia lub miejsca do cichej obsługi.
- 10) Postaraj się poprzez podanie przykładu wspierać, dając jednak poczucie sprawczości i samodzielności.
- 11) Powiedz, kiedy w Bibliotece są godziny przyjazne dla osób szczególnie wrażliwych na bodźce zewnętrzne. Wpisz te godziny do karty czytelnika. Jeśli jeszcze nie ma ich w twojej Bibliotece, powiedz, kiedy z Biblioteki korzysta mało osób i jest w niej najspokojniej. Osoby w spektrum autyzmu są w stanie stosować się do zasad, muszą tylko się ich nauczyć.



Dobra praktyka:

Celem wspólnego projektu Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich i Fundacji Synapsis było włączenie środowiska bibliotekarskiego w przeciwdziałanie wykluczeniu czytelników w spektrum autyzmu. W ramach projektu opracowano wskazówki, co zrobić krok po kroku, aby Biblioteka stała się przyjazna użytkownikom w spektrum autyzmu oraz, jak radzić sobie z obsługą czytelnika z takimi potrzebami. Udział w projekcie wzięło 37 bibliotek z kraju.



Biblioteka przyjazna
osobom z autyzmem

<http://www.autyzm.sbp.pl/pl/pakiet-materialow>



Rzeczywista równość w dostępie do wiedzy nie polega na tym, aby traktować każdego tak samo, lecz na tym, by zapewnić możliwości dostępu dostosowanego do różnorodnych potrzeb. W Bibliotece każdy z nas, bez względu na niepełnosprawność, powinien znaleźć otwarte drzwi do światów literatury, wiedzy i kreatywności.

Pracownicy Biblioteki są kluczowymi strażnikami tych drzwi – z ich empatii, wiedzy i zaangażowania w zapewnienie dostępu do specjalistycznego sprzętu oraz zasobów może skorzystać każdy poszukujący wiedzy, niezależnie od indywidualnych potrzeb czy ograniczeń.

Bibliotekarze to mediatorzy, którzy nie tylko udostępniają książki czy zasoby, ale także aktywnie tworzą przestrzeń, w której każdy, bez względu na swoje potrzeby czy ograniczenia, może czuć się mile widziany i mieć dostęp do wiedzy oraz technologii, które wspierają jego rozwój. To zaangażowanie i empatia pracowników mogą sprawić, że Biblioteka stanie się miejscem prawdziwej inkluzji, gdzie każdy może odnaleźć swoje miejsce i czerpać z dobrodziejstw kultury i edukacji.

Podsumowanie

Zupełnie naturalne i zrozumiałe jest to, że dzisiaj jeszcze możesz nie mieć szczegółowej wiedzy na temat dostępności biblioteki dla wszystkich potencjalnych czytelników i czytelniczek. Nawet przestudiowanie całej tej publikacji nie da Ci jednoznacznej odpowiedzi na każdą sytuację związaną z dostępnością, z jaką możesz mieć do czynienia w trakcie pracy.

Dzięki temu podręcznikowi, chcemy jednak udzielić Ci wskazówek i zwrócić Twoją uwagę na zróżnicowanie środowiska, w którym żyjesz i spełniasz się zawodowo, tak abyś mógł jak najszerzej otworzyć się na osoby ze szczególnymi potrzebami.

Jeśli wykażesz się empatią, wrażliwością i chęcią zrozumienia innych osób, z pewnością będziesz w stanie na te potrzeby pozytywnie i skutecznie odpowiedzieć.

W działaniach na rzecz dostępności biblioteki i jej zbiorów mogą cię wesprzeć w szczególności:

Koordynatorzy ds. dostępności

adres: Budynek D-21, pokój 005, pl. Grunwaldzki 11

telefon kontaktowy: 71 320 36 49

adres e-mail: dostepnosc.pwr@pwr.edu.pl

strona www: <https://dostepnosc.pwr.edu.pl/o-nas/koordynatorzy>

Pełnomocnik Rektora ds. Osób z Niepełnosprawnościami

adres: Budynek C-13, Wybrzeże Stanisława Wyspiańskiego 23-25,
pokój 1.07 telefon kontaktowy: 669 660 688

adres e-mail: katarzyna.jach@pwr.edu.pl

Dział Dostępności i Wsparcia osób z Niepełnosprawnościami

adres: Budynek C-13, Wybrzeże Stanisława Wyspiańskiego 23-25,
pokój 1.09

telefon kontaktowy: 71 320 43 20

adres e-mail: pomoc.n@pwr.edu.pl

Laboratorium Technologii Asystujących

adres: Budynek D-21 (Bibliotech), Plac Grunwaldzki 11, parter, sala 005

telefon kontaktowy: 71 320 36 49

adres e-mail: labta@pwr.edu.pl



Fot. 3 Czytelnia w Bibliotece Głównej (bud. A-1)

Lista sprawdzająca dostępność biblioteki

Lista jest narzędziem do samodzielnego bieżącego monitorowania biblioteki pod kątem jej dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnościami. Nie zawsze twierdzenia w niej zawarte są precyzyjne, a wymiary dokładne. Zdajemy sobie sprawę, że określenie „w dobrym stanie” może być subiektywne, ale w takiej sytuacji zdajemy się na wiedzę i doświadczenie osób zarządzających bibliotekami na co dzień.

Celowo nie uwzględniliśmy na liście wszystkich informacji np. na temat szerokości lad, dopuszczalnej wysokości progów. Takie szczegóły znajdziesz w:

- Standardzie dostępności architektoniczno – urbanistycznej PWr,
- Standardzie projektowania informacji wizualnej PWr,
- Standardzie dostępności cyfrowej PWr,
- Standardzie dostępności informacyjno-komunikacyjnej PWr.

Wszystkie standardy są opublikowane na:

<https://dostepnosc.pwr.edu.pl/baza-wiedzy/standardy-dostepnosci-pwr>

Elektroniczna wersja Listy sprawdzającej dostępność jest do pobrania:

<https://dostepnosc.pwr.edu.pl/baza-wiedzy/podreczniki-pns>

Zachęcamy Cię również do sięgnięcia po kolejne podręczniki z serii „Politechnika Nowych Szans”, których lista znajduje się na końcu tego podręcznika.

l.p.	Rekomendacja	tak	nie	uwagi
1.	Dostępność architektoniczna			
1.1	W odległości maksymalnie 50 m od budynku, w którym znajduje się biblioteka jest wyznaczone miejsce postojowe dla osób z niepełnosprawnościami.			
1.2	Wejście do budynku, w którym znajduje się biblioteka jest dostępne dla jej wszystkich potencjalnych użytkowników.			
1.3	Droga od wejścia głównego budynku do biblioteki i czytelnicy jest dobrze i jednoznacznie oznaczona.			
1.4	Na każdym piętrze znajduje się dostępna toaleta.			
1.5	Winda jest wyposażona w moduł głosowy lub przyciski opisane w alfabecie Braille'a zarówno w panelu przywoławczym, jak i wewnątrz windy.			
1.6	W obiekcie działa aktualny system ułatwiający nawigację (np. YourWay, Totupoint).			
1.7	Tablice informacyjne i drogowskazy są aktualne, dobrze widoczne i czytelne.			
1.8	Drzwi do pomieszczeń bibliotecznych (np. wypożyczalnia, czytelnia) mają co najmniej szerokość 0,9 m i wysokość 2,0 m w świetle ościeżnicy.			

l.p.	Rekomendacja	tak	nie	uwagi
1.9	Przy drzwiach wejściowych do biblioteki lub czytelnicy zachowana jest przestrzeń manewrowa min. 1,5 x 1,5 m.			
1.10	Klamki i włączniki zamontowano na wysokości 0,8–1,1 m od poziomu posadzki.			
1.11	<p>Korytarze, przejścia między półkami oraz między biurkami w czytelnicy mają szerokość co najmniej 1,2 m.</p> <p>Uwaga: Przejście może być zwężone maksymalnie do 0,9 m na odcinku nie dłuższym niż 0,5 m.</p>			
1.12	Przeźródzeń manewrowa w bibliotece i w czytelnicy umożliwia swobodne przemieszczanie się po sali osoby poruszającej się na wózku (min. 1,5 x 1,5 m).			
1.13	Meble lub inne elementy wyposażenia biblioteki nie zawężają ciągów komunikacyjnych poniżej 0,9 m.			
1.14	W przypadku zmiany kierunku korytarza o 90 stopni zapewniona jest przestrzeń wystarczająca do manewru wózkiem min. 1,5 x 1,5 m.			

l.p.	Rekomendacja	tak	nie	uwagi
1.15	System ewakuacyjny biblioteki uwzględnia potrzeby osób ze szczególnymi potrzebami, w tym znajduje się tutaj odpowiedni sprzęt, taki jak krzesła ewakuacyjne lub alarmy przeciwpożarowe dla niesłyszących (światłne i wibrujące, np. DeafGuard).			
1.16	Do biblioteki i do czytelnicy można wejść z psem asystującym.			
1.17	Stanowisko bibliotekarza jest zlokalizowane w pobliżu wejścia.			
1.18	Stanowisko bibliotekarza jest wyróżnione przez elementy architektury, np. kontrast kolorystyczny.			
1.19	Dojście do stanowiska bibliotekarza jest oznaczone dotykowo (ścieżki prowadzące, pola uwagi), a oznaczenia są w dobrym stanie.			
1.20	Przed stanowiskiem bibliotekarza zachowana jest przestrzeń manewrowa min. 1,5 x 1,5 m.			
1.21	Lada na stanowisku bibliotekarza jest obniżona na odcinku o długości min. 0,9 m do wysokości maks. 0,9 m (zalecane 0,7 – 0,8 m).			
1.22	Bibliotekarz jest widoczny zarówno dla osoby stojącej, jak i siedzącej.			

l.p.	Rekomendacja	tak	nie	uwagi
1.23	Błat lub biurko do pracy na stanowisku przeznaczonym dla czytelników z różnymi niepełnosprawnościami ma wysokość min. 0,6–0,8 m lub jest regulowane.			
1.24	Miejsce pod blatem, biurkiem do pracy ma wymiary min. 0,6 m głębokości oraz 0,9 m szerokości.			
1.25	Przestrzeń manewrowa obok stanowiska dla czytelników z różnymi niepełnosprawnościami wynosi min. 1,5 x 1,5 m.			
1.26	Stanowisko pracy przeznaczone dla czytelników z niepełnosprawnościami ma dodatkowe oświetlenie i jest ono sprawne.			
1.27	Pracownicy biblioteki potrafią obsłużyć urządzenia i oprogramowanie, w jakie jest wyposażone stanowisko przeznaczone dla czytelników z niepełnosprawnościami.			
1.28	Urządzenia, w jakie jest wyposażone stanowisko przeznaczone dla czytelników z niepełnosprawnościami są sprawne.			
1.29	W czytelni jest wydzielone min. jedno miejsce do cichej nauki.			

l.p.	Rekomendacja	tak	nie	uwagi
1.30	Pusta przestrzeń wokół regałów z książkami w czytelnicy umożliwia łatwe wyciąganie i wkładanie książek, również przez osoby na wózkach czy niskiego wzrostu.			
2.	Dostępność informacyjno-komunikacyjna			
2.1	Personel biblioteki jest przeszkolony z podstawowych zasad komunikacji z osobami z niepełnosprawnościami.			
2.2	Biblioteka wykorzystuje różne środki komunikowania się z czytelnikami, m.in. pocztę elektroniczną, SMS lub MMS, komunikator internetowy, komunikację audiowizualną.			
2.3	<p>W bibliotece są zainstalowane stanowiskowe urządzenia wspomagające słyszenie, np. pętle indukcyjne.</p> <p>Uwaga: Jeśli nie ma, czy jest możliwość zastosowania urządzeń przenośnych?</p>			
2.4	Pętle indukcyjne lub inne urządzenia wspomagające słyszenie zlokalizowane w bibliotece są sprawne.			

I.p.	Rekomendacja	tak	nie	uwagi
2.5	Pracownicy są przeszkoleni z obsługi pętli indukcyjnych lub innych urządzeń wspomagających słyszenie.			
2.6	W bibliotece można korzystać z usługi zdalnego tłumaczenia na polski język migowy.			
2.7	Pracownicy są przeszkoleni z obsługi urządzeń oraz zainicjowania tłumaczenia na język migowy.			
2.8	Pracownicy Biblioteki są przeszkoleni ze współpracy z czytelnikami z różnymi potrzebami.			
2.9	Pracownicy Biblioteki mogą korzystać z dodatkowych szkoleń w zakresie niepełnosprawności, z podstaw polskiego języka migowego (PJM) albo innych związanych z dostępnością lub szczególnymi potrzebami edukacyjnymi.			
2.10	W Bibliotece można skorzystać ze stacjonarnego tłumaczenia na PJM.			
2.11	Pracownicy wiedzą, z kim się skontaktować, kiedy osoba Głucha będzie potrzebowała tłumaczenia na język migowy.			

I.p.	Rekomendacja	tak	nie	uwagi
2.12	Stanowisko bibliotekarza jest wyposażone w stanowiskową pętlę indukcyjną lub inne urządzenie wspomagające słyszenie.			
2.13	W Bibliotece lub jej najbliższym sąsiedztwie znajduje się miejsce cichej obsługi.			
2.14	W bibliotece są stanowiska pracy przeznaczone dla czytelników z niepełnosprawnościami (niewidomych, słabowidzących, niepełnosprawnych ruchowo). Jest to jednocześnie miejsce do adaptacji materiałów dydaktycznych.			
3.	Dostępność cyfrowa			
3.1	Strona internetowa biblioteki spełnia aktualnie obowiązujący standard WCAG (dostępności cyfrowej). Strona posiada aktualną deklarację dostępności.			
3.2	Biblioteczny systemy informatyczny spełnia aktualnie obowiązujący standard WCAG.			
3.3	Biblioteka oferuje dostęp do zbiorów cyfrowych – własnych lub zewnętrznych.			

Bibliografia

- 1) Błęszyński, J., J. (2023). Co osoby z autyzmem mówią nam o edukacji. Raport z badań. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe UKSW.
- 2) Domagała-Zyśk, E. (2015). Projektowanie uniwersalne w edukacji osób z wadą słuchu. W: M. Nowak, E. Stoch, B. Borowska, (red.). Z problematyki teatrologii i pedagogiki. Lublin: Wydawnictwo KUL.
- 3) Domagała-Zyśk, E. (2021). Model projektowania uniwersalnego w akademickiej edukacji inkluzyjnej. Strategie i rekomendacje. W: E. Domagała-Zyśk, A. Borowicz, R. Kołodziejczyk, K. Martynowska, (red.). Oblicza życia. Księga Jubileuszowa Profesor Doroty Kornas-Bieli. Lublin: Episteme, 858-870.
- 4) Grzecznowska, A., Kocyłak, I., Sztajerwald, A., Werpachowska, R., Warzecha, B. (2016). Bibliotekarzu zaprzyjaźnij się z osobą z autyzmem. Warszawa: Wydawnictwo Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich.
- 5) Janiak, W. i J. (2022). Książka o człowieku w spektrum autyzmu. Szczecin: Wydawnictwo Natuli.
- 6) Lubawy, H.(2010) Elektroniczne urządzenia wspomagające ucznia słabowidzącego. W: J. Witczak-Nowotna (red.), Wspomaganie uczniów z dysfunkcją wzroku w szkołach ogólnodostępnych. Wybrane zagadnienia. Warszawa: Uniwersytet Warszawski, 71-78.
- 7) Rysiak, D. (2020). Dostosowanie otoczenia do potrzeb osób słabowidzących. W: K. Parys, P. Stefański (red.). W poszukiwaniu rozwiązań wspierających w rozwoju osoby z niepełnosprawnością wzroku – dialog refleksji i doświadczeń, Kraków: Oficyna Wydawnicza Impuls, 153-172.
- 8) World Health Organisation (2022). World mental health report. Transforming mental health for all, 40.

W ramach serii „Politechnika Nowych Szans” opracowaliśmy następujące podręczniki:

- 1) Dostępność dla osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnościami. Podręcznik wprowadzający
- 2) Prowadzenie zajęć dostępnych dla osób ze szczególnymi potrzebami. Podręcznik dobrych praktyk dla kadry dydaktycznej
- 3) Dostępna biblioteka. Obsługa osób o zróżnicowanych potrzebach. Podręcznik dobrych praktyk
- 4) Organizacja zajęć sportowych z uwzględnieniem zróżnicowanych potrzeb osób studiujących na Politechnice Wrocławskiej. Podręcznik dobrych praktyk
- 5) Organizacja nauczania języków obcych dostosowanego do zróżnicowanych potrzeb studentek i studentów. Podręcznik dobrych praktyk
- 6) Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami w dziekanatach i punktach obsługi. Podręcznik dobrych praktyk dla kadry administracyjnej
- 7) Edukacja zdalna z uwzględnieniem zróżnicowanych potrzeb osób uczestniczących w różnych formach kształcenia. Podręcznik dobrych praktyk
- 8) Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami. Podręcznik dobrych praktyk dla kadry administracyjno-technicznej
- 9) Konferencje, szkolenia i inne wydarzenia dostępne dla wszystkich. Podręcznik dobrych praktyk
- 10) Dostępność w procesie zamówień publicznych. Podręcznik dobrych praktyk
- 11) Dostępna ewakuacja lub uratowanie w inny sposób. Podręcznik dobrych praktyk
- 12) Standard utrzymania budynków i innych obiektów. Podręcznik dobrych praktyk
- 13) Wsparcie psychologiczne na Politechnice Wrocławskiej. Podręcznik dobrych praktyk

- 14) Prowadzenie procesu rekrutacji z uwzględnieniem zróżnicowanych potrzeb osób kandydujących na studia. Podręcznik dobrych praktyk
- 15) Stosowanie standardu dostępności informacyjno-komunikacyjnej Politechniki Wrocławskiej. Podręcznik dobrych praktyk
- 16) Adaptacja materiałów dydaktycznych do potrzeb osób z niepełnosprawnością narządu wzroku. Podręcznik dobrych praktyk
- 17) Szkolenia z obszaru dostępności dla środowiska akademickiego. Podręcznik dobrych praktyk
- 18) Uczelnia dostępna dla osób ze szczególnymi potrzebami, w tym dla osób dla osób z niepełnosprawnościami. Podręcznik dobrych praktyk



<https://dostepnosc.pwr.edu.pl/baza-wiedzy/podreczniki-pns>



Politechnika
Wrocławska



POLITECHNIKA
NOWYCH SZANS

ISBN 978-83-956203-4-8



**Fundusze
Europejskie**
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Projekt „Politechnika nowych szans” jest współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020.