



AKTYWNA BIBLIOTEKA

**Miejsce bez barier:
usługi dla seniorów
i osób niepełnosprawnych**



program
rozwoju
bibliotek

Autorzy:



Alina Habis
Beata Kozłowska

Wstęp:

Piotr Todys

Redakcja i korekta:

Iwona Maciszewska

Projekt okładki i skład:

Adliner sp. z o.o.



POLSKO-AMERYKAŃSKA
FUNDACJA WOLNOŚCI

Polsko-Amerykańska Fundacja Wolności jest partnerem Fundacji Billa i Melindy Gates w przedsięwzięciu, które ma ułatwić polskim bibliotekom publicznym dostęp do komputerów, internetu i szkoleń. Program Rozwoju Bibliotek w Polsce jest realizowany przez Fundację Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego.



SPIS TREŚCI

1.	Bariery, jakie napotykają osoby starsze i niepełnosprawne podczas korzystania z bibliotek publicznych	6
2.	Ułatwienia w dostępie do usług i zbiorów bibliotecznych dla osób starszych i niepełnosprawnych ze szczególnym uwzględnieniem narzędzi ICT	17
3.	Edukacja osób dorosłych	45
4.	Senior w cyberprzestrzeni. Wyszukiwanie informacji w internecie	53
5.	Zakupy przez internet. Korzystanie z portali społecznościowych	62
6.	Czym zainteresować seniora w zakresie ICT?	73
7.	Możliwości wykorzystania narzędzi ICT w biblioterapii	84
8.	Telepraca i wolontariat w bibliotekach jako elementy aktywizacji osób starszych i niepełnosprawnych	86
9.	Partnerzy bibliotek w działaniach na rzecz aktywizacji osób starszych i niepełnosprawnych	95
10.	Jak to robią inni – dobre praktyki	97
11.	Bibliografia	102



Wstęp

Jako społeczeństwo żyjemy coraz dłużej, a postęp techniczny zapewnia nam coraz lepszą jakość życia. Podeszły wiek nierzadko przestaje być obciążeniem, a często staje się etapem coraz aktywniejszego życia, zgoła innego niż z wyobrażeń snutych w młodości. Osoby niepełnosprawne coraz częściej oddają się takim aktywnościom jak ciekawa praca, taniec na wózkach czy uprawianie sportu. Komunikowanie się za pomocą internetu staje się standardem, a sprawdzanie rozkładu jazdy pociągów na stronie WWW jest w zasadzie oczywistością. Polska normalnieje i unowocześnia się.

Gutenberg w XV wieku wprowadził drukowane słowo na drogę, którą kroczyło ono do lat 80. XX wieku. Potem komputery umożliwiły przygotowywanie książek do druku niemal bez wstawiania zła biurka. Dzisiaj, w XXI wieku, książka coraz częściej pojawia się w postaci elektronicznej: e-booka, pliku MP3, PDF. Wielkość książki opisujemy megabajtami, a nie liczbą stron. Nadal jesteśmy uczestnikami cywilizacji papieru i lubimy czytać książki, siedząc wygodnie w fotelu, ale jednocześnie coraz częściej szukamy książek w internecie i na płytach CD.

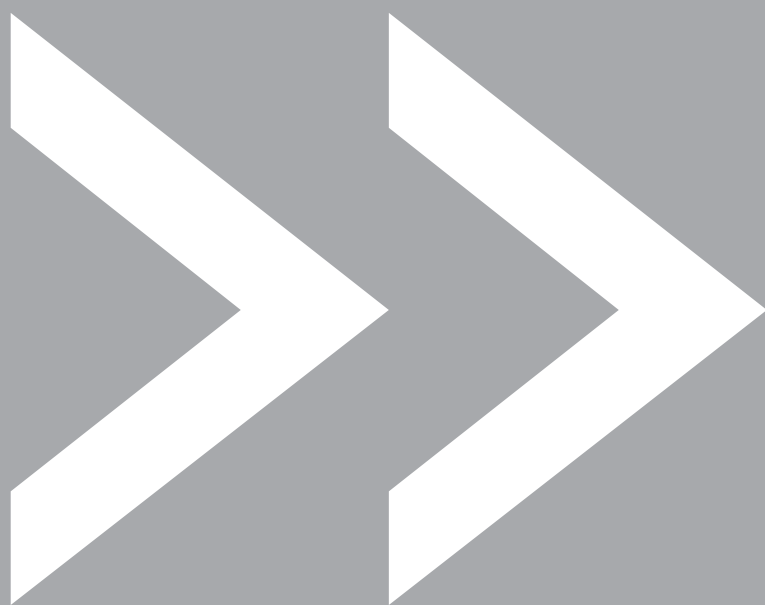
Coraz więcej ludzi publikuje swoje naukowe prace w internecie. To sieć staje się miejscem naukowego sporu. Zdarza się, że muzycy wydają swoje płyty tylko w internecie, a wszystkie poważne dzienniki mają elektroniczne wersje. Web 2.0 wprowadził internet w nowy świat. To użytkownicy stają się twórcami i dostarczycielami zawartości serwisów internetowych. Anonimowi autorzy politycznych blogów mogą mieć opiniotwórczy wpływ na rzeczywistość – tak jak zawodowi komentatorzy. Najświeższe informacje i gorące zdjęcia dostarczane są przez zwykłych ludzi i za pomocą telefonów komórkowych umieszczane w internecie. Sieć przestaje być jedynie zbiorem informacji, teraz kluczowa jest interaktywność, możliwość wpływania na świat za pomocą internetu.

Nowoczesne technologie, wyposażenie w komputery, dostęp do internetu, cyfrowe katalogi książek, książki w wersji mówionej na płytach CD i tradycyjne, mówiąc półżartem, analogowe książki – wszystko to jest i może się znajdować w bibliotece. Ale biblioteki w swych zasobach mają jeszcze coś – ludzi, rzeszę bibliotekarek i bibliotekarzy. Całe technologiczne zaplecze, proszę wybaczyć banał, nie działa bez ludzi i nie służy nikomu innemu, tylko ludziom. To relacje międzyludzkie są kluczem do zachęcenia innych do korzystania z książek, wymiany poglądów, poszukiwania kolejnych pozycji, komunikowania się z innymi.

Osoby starsze i niepełnosprawne mogą mieć trudniejszy dostęp do książek i nowoczesnych technologii, ale osoba pracująca w bibliotece może ten dystans, a nawet swoiste wykluczenie, zmniejszyć. Czy zrobi to za pomocą książki na telefon, blogu prowadzonego przez bibliotekę, pliku MP3, czy wypożyczonej książki w wersji papierowej, nie ma różnicy. Ważne, by pamiętać, że to relacja z drugim człowiekiem najlepiej pozwala zrozumieć innego człowieka. Nieważne, jakie medium zostanie użyte do nawiązania tej specyficznej więzi.

Piotr Todys

Piotr Todys – od 1993 roku aktywny uczestnik sektora pozarządowego. Zaangażowany w pracę w organizacjach działających na rzecz osób niepełnosprawnych: w fundacji TUS i Fundacji Aktywnej Rehabilitacji. Pracuje na rzecz zmiany społecznych stereotypów dotyczących osób z niepełnosprawnościami. Zajmuje się publicystyką poruszającą kwestie praw osób niepełnosprawnych. Ma wieloletnie doświadczenie szkoleniowe. Od 15 lat prowadzi zajęcia dla studentów Wydziału Architektury Politechniki Warszawskiej „Niepełnosprawność – co to naprawdę znaczy”.



>>01

Bariery, jakie napotykają osoby starsze i niepełnosprawne podczas korzystania z bibliotek publicznych

Celem rozdziału jest uświadomienie bibliotekarzom ograniczeń, jakie napotykają osoby starsze i niepełnosprawne w korzystaniu z usług bibliotek, i zagrożeń, jakie się z tym wiążą.

W tym rozdziale poznasz:

- » zadania bibliotek publicznych,
- » zainteresowania osób starszych,
- » prognozy dotyczące zwiększania się udziału tej grupy wiekowej w społeczeństwie,
- » dolegliwości i schorzenia, które mogą utrudniać osobom starszym korzystanie z usług bibliotek,
- » skalę i wybrane cechy zjawiska niepełnosprawności w Polsce,
- » preferencje osób niepełnosprawnych w zakresie spędzania wolnego czasu,
- » problem wykluczenia społecznego,
- » bariery, jakie napotykają osoby starsze i niepełnosprawne w korzystaniu z usług i zbiorów bibliotecznych.

Zadania bibliotek publicznych

Ustawa z dnia 27 czerwca 1997 roku o bibliotekach (Dz. U. 1997 nr 85, poz. 539 z późn. zm.) stanowi, że celem działania bibliotek publicznych jest **zaspokajanie potrzeb oświatowych, kulturalnych i informacyjnych ogółu społeczeństwa oraz uczestniczenie w upowszechnianiu wiedzy i kultury**¹. Zgodnie z ustawą do podstawowych zadań bibliotek należy m.in. gromadzenie, opracowywanie, przechowywanie i ochrona materiałów bibliotecznych oraz obsługa użytkowników, przede wszystkim udostępnianie zbiorów oraz prowadzenie działalności informacyjnej². Materiałami bibliotecznymi są w rozumieniu ustawy w szczególności dokumenty zawierające utrwalony wyraz myśli ludzkiej przeznaczone do rozpowszechniania, niezależnie od nośnika fizycznego i sposobu zapisu treści, a zwłaszcza: dokumenty graficzne (piśmiennicze, kartograficzne, ikonograficzne i muzyczne), dźwiękowe, wizualne, audiowizualne i elektroniczne³.

Biblioteki mogą także prowadzić działalność bibliograficzną, dokumentacyjną, naukowo-badawczą, wydawniczą, edukacyjną, popularyzatorską i instrukcyjno-metodyczną⁴.

Jednocześnie ta sama ustawa określa, że **prawo korzystania z bibliotek ma charakter powszechny**, co oznacza, że każdy jest uprawniony do korzystania z ich usług⁵, oraz że biblioteki publiczne **są organizowane w sposób zapewniający mieszkańcom dogodny dostęp do materiałów bibliotecznych i informacji**⁶. W stosunku do sposobu organizacji dostępu do usług bibliotecznych ustawodawca określił niezbędne minimum, jakim jest w przypadku gminy prowadzenie jednej gminnej biblioteki publicznej wraz z odpowiednią liczbą filii i oddziałów oraz punktów bibliotecznych.

¹ Art. 18, ust. 1 Ustawy o bibliotekach.

² Art. 4, ust. 1, pkt 1 i 2 Ustawy o bibliotekach.

³ Art. 5 Ustawy o bibliotekach.

⁴ Art. 4, ust. 2 Ustawy o bibliotekach.

⁵ Art. 3 Ustawy o bibliotekach.

⁶ Art. 19 Ustawy o bibliotekach.

Powszechne prawo korzystania z bibliotek publicznych oraz wymóg dogodnego dostępu mieszkańców do ich usług **nakazują organizatorom bibliotek podejmowanie działań na rzecz zwiększania dostępu do zasobów (zbiorów i usług) bibliotek** również w odniesieniu do grup o specjalnych potrzebach, do których zalicza się: osoby mieszkające w oddalonych miejscach, osoby nieopuszczające domów, osoby o instytucjonalnie ograniczonej swobodzie przemieszczania się (znajdujące się w więzieniach i szpitalach), niepełnosprawni, w tym z uszkodzeniami słuchu i wzroku, osoby mające problemy z uczeniem się, imigrantów i nowych obywateli itd.

W realizacji tego zadania mogą być pomocne nowoczesne technologie komunikacyjno-informacyjne. Według organizacji międzynarodowych takich jak IFLA/UNESCO biblioteki publiczne powinny tworzyć „innowacyjne wzory wykorzystywania nowych technologii, dzięki czemu ich usługi staną się dostępne dla jak największej liczby osób”⁷.

Warto także zauważyć, że ww. organizacje postrzegają biblioteki publiczne jako instytucje, które mogą służyć społecznościom lokalnym w zaspokajaniu ich potrzeb informacyjnych, edukacyjnych oraz związanych z rozwojem osobistym (w tym rekreacją i czasem wolnym). Ich zdaniem, oferując jednostkom dostęp do różnorodnej wiedzy, myśli i opinii, biblioteki odgrywają również ważną rolę w rozwoju i funkcjonowaniu społeczeństwa demokratycznego.

Oczywiście, opinie IFLA/UNESCO dotyczące roli bibliotek publicznych i kierunków ich działalności nie mają charakteru norm obowiązujących, ale jedynie wskazówek, które biblioteki mogą wziąć pod uwagę.

Osoby starsze

Wielu osobom starość kojarzy się ze stanem, w którym człowiek nie radzi sobie z podstawowymi czynnościami żywymi, potrzebuje stałej opieki i nadzoru oraz staje się ciężarem zarówno dla osób bliskich, jak i dla otoczenia. W większości przypadków tak jednak nie jest. Starość cechuje dojrzałość, mądrość i użyteczność dla społeczeństwa, a wielu seniorów prowadzi aktywny i twórczy tryb życia.



Warto wiedzieć

- » Platon umarł w wieku 87 lat, pisząc dialog „Prawa”.
- » Tycjan zmarł, mając 96 lat – w tym wieku malował „Pietę”.
- » Wilhelm Röntgen, mając 71 lat, odkrył promieniowanie X.

Sposób, w jaki seniorzy organizują swój wolny czas, zależy od wielu czynników – wieku, stanu zdrowia, wykształcenia, płci, odczuwanych potrzeb i posiadanych umiejętności. Największy udział w zagospodarowaniu czasu wolnego osób starszych mają środki masowego przekazu: telewizja, radio i książka⁸. W 2005 roku Renata Aleksandrowicz przeprowadziła sondaż wśród seniorów – klientów bibliotek w losowo wybranych bibliotekach publicznych na terenie Dolnego Śląska⁹, który wykazał, że większość badanych osób (93%) uważa czytanie książek za ulubioną formę spędzania wolnego czasu. Kobiety odpowiadały, że czytają dla rozrywki, a mężczyźni – w celu uzyskania wiedzy. Wśród seniorów jest również popularne czytanie prasy, a także zajmowanie się ogródkiem. Jak dowodzą wyniki badań, osoby starsze na wykonanie takich prac w sezonie przeznaczają średnio 11-12 godzin tygodniowo¹⁰.



Dobra praktyka

Przy Bibliotece Publicznej w Bystrzycy działa Klub Aktywnych Seniorów Czytelników, w którego ramach seniorzy uczestniczą w ciekawych spotkaniach (np. „Wspomnienia Sybiraków”) i jeżdżą na wycieczki.

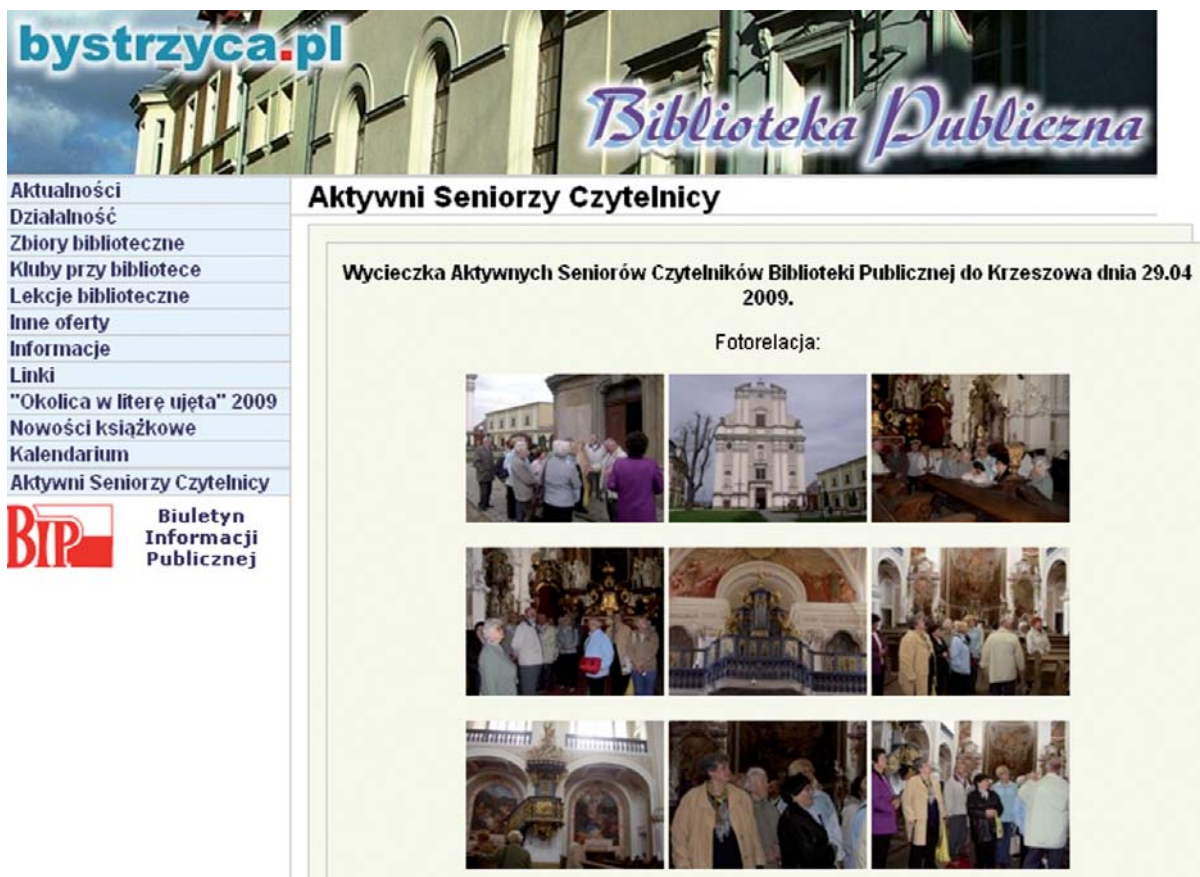
⁷ P. Gill (oprac.), *Działalność bibliotek publicznych*. Wytyczne IFLA/UNESCO, SBP, Warszawa 2002, s. 47.

⁸ T. Borkowska-Kalwas, *Sposoby spędzania czasu wolnego*, w: J. Halik (red.), *Starzy ludzie w Polsce. Społeczne i zdrowotne skutki starzenia się społeczeństwa*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2002, s. 54.

⁹ Badaniem objęto 180 czytelników powyżej 60. roku życia, kwestionariusze wypełniło 110 osób, a 86 z nich spełniało kryterium wieku emerytalnego. W sondażu uczestniczyło 24 mężczyzn i 62 kobiety. Badanie było prowadzone m.in. we Wrocławiu, w Legnicy, Wałbrzychu, Łowoku Śląskim, Dzierżoniowie, Świdnicy. Źródło: R. Aleksandrowicz, *Seniorzy jako czytelnicy i użytkownicy bibliotek*, „Notes Biblioteczny” nr 1/2007, s. 53-64, <http://www.mbc.malopolska.pl/dlibra/doccontent?id=12823>

¹⁰ Stan zdrowia ludności Polski w 2004 r., GUS, Warszawa 2006, s. 36, http://www.stat.gov.pl/cps/rde/xbr/gus/PUBL_stan_zdrowia_2004.pdf

>> Ilustracja 1. Aktywni Seniorzy Czytelnicy w Bystrzycy



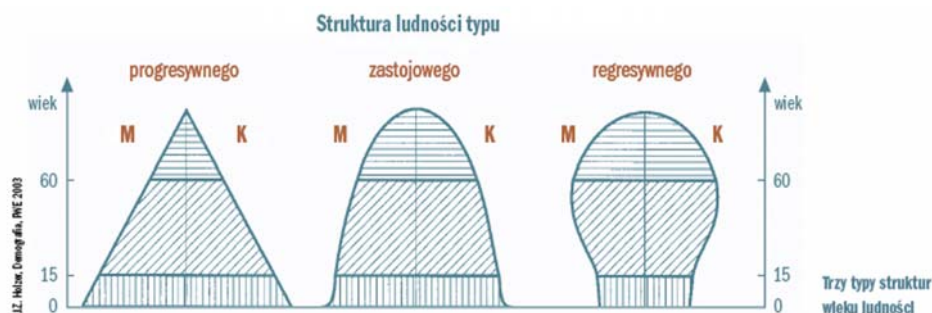
Źródło: <http://www.biblioteka.bystrzyca.pl/>

Więcej informacji o Aktywnych Seniorach Czytelnikach z Bystrzycy można znaleźć na stronie internetowej biblioteki: <http://www.biblioteka.bystrzyca.pl/>

Źródło: strona internetowa Biblioteki Publicznej w Bystrzycy.

>> Warto wiedzieć

W Polsce, podobnie jak w innych krajach europejskich, zmienia się struktura wieku ludności: rośnie liczba osób powyżej 60. roku życia, a zarazem maleje liczba dzieci i młodzieży.



Źródło: E. Kotowska, Dobrego, długiego życia, „Academia” nr 3/2007, s. 12-15,
http://www.portalwiedzy.pan.pl/images/stories/pliki/publikacje/acad_wer_full/03_07/str_12-15_kotowska.pdf

Należy pamiętać, że osoby starsze często cierpią na pewne dolegliwości i schorzenia, które mogą im utrudniać lub wręcz uniemożliwiać korzystanie z usług i zbiorów bibliotecznych. Wśród seniorów znaczący odsetek stanowią:

1. Osoby niewidome lub niedowidzące – są to w większości osoby po 75. roku życia, które utraciły wzrok na starość, nie potrafią posługiwać się alfabetem Braille’a i potrzebują specjalnych materiałów czytelniczych;
2. Osoby głuche lub niedosłyszające – podobnie jak w przypadku nauki brajla u osób niedowidzących większość seniorów nie posługuje się językiem migowym i używa aparatów słuchowych; osoby te mogą mieć problemy z porozumiewaniem się z innymi;
3. Osoby mające problemy z poruszaniem się – są to użytkownicy, którzy na skutek różnych schorzeń (np. artretyzmu, choroby Parkinsona, wylewów) mają utrudniony lub uniemożliwiony dostęp do biblioteki oraz problemy z poruszaniem się po niej, niejednokrotnie korzystają z wózków inwalidzkich; w tej grupie często znajdują osoby, u których występują problemy manualne i dlatego potrzebują poręcznych i lekkich książek, urządzeń do przewracania kartek, trackballi¹¹ i innych;
4. Osoby o obniżonej sprawności intelektualnej, spowodowanej m.in. demencją, wylewem, udarem mózgu; dla tych osób utrudnieniem może być m.in.:
 - » brak tablic informacyjnych, drogowskazów i opisów sformułowanych prostym i zrozumiałym językiem;
 - » zachowanie personelu, który nie potrafi się komunikować z takimi osobami;dla tej grupy przydatne mogą być książki łatwe w czytaniu, nagrania muzyczne i filmowe;
5. Osobną kategorią seniorów są osoby zachowujące względną sprawność psychofizyczną, ale różniące się od przeciętnego użytkownika biblioteki dużą ilością wolnego czasu, doświadczeniem życiowym i zawodowym oraz chęcią bycia przydatnym. Jest to grupa społeczna o nieodkrytym i niewykorzystanym potencjale¹².



Osoby niepełnosprawne

Kolejną grupę użytkowników biblioteki stanowią osoby niepełnosprawne. Obowiązkiem każdej biblioteki jest zaspokajanie potrzeb czytelniczych wszystkich grup użytkowników, także niepełnosprawnych, dla których dostęp do rozrywki i oświaty jest bardziej ograniczony¹³.

Dane zebrane podczas badania „Stan zdrowia ludności Polski”¹⁵ przeprowadzonego przez Główny Urząd Statystyczny (GUS) w 2004 roku pokazują, że na koniec 2004 roku w Polsce osoby niepełnosprawne stanowiły prawie 19% ogółu populacji. Badania wykazały, że częstość występowania niepełnosprawności rośnie wraz z wiekiem i gwałtownie wzrasta po ukończeniu 40. roku życia – wiek środkowy (mediana¹⁶) osoby niepełnosprawnej

Warto wiedzieć

Osoba niepełnosprawna ma prawo: do niezależnego, samodzielnego i aktywnego życia oraz nie może podlegać dyskryminacji, a w szczególności, do dostępu do dóbr i usług umożliwiających pełne uczestnictwo w życiu społecznym oraz życia w środowisku wolnym od barier funkcjonalnych, w tym: dostępu do urzędów, obiektów użyteczności publicznej, do informacji, możliwości komunikacji międzyludzkiej¹⁴.

11 Trackball (manipulator kulkowy) to urządzenie wskazujące komputera lub innego urządzenia elektronicznego (np. telefonu), które służy do interakcji użytkownika z systemem operacyjnym i programami. Jest to kulka umieszczana w niektórych klawiaturach pod najniższym rzędem klawiszy (może to też być osobne urządzenie). Źródło: <http://pl.wikipedia.org/wiki/Trackball>

12 R. Aleksandrowicz, Seniorzy jako czytelnicy i użytkownicy bibliotek, „Notes Biblioteczny” nr 1/2007, s. 53-64, <http://www.mbc.malopolska.pl/dlibra/doccontent?id=12823>

13 E.B. Zybert, Działalność bibliotek publicznych na rzecz specjalnych kategorii użytkowników, „Bibliotekarz” nr 1/1996, s. 11-15, <http://www.kpbc.umk.pl/dlibra/doccontent?id=28185>

14 Na podstawie Uchwały Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 1 sierpnia 1997 r. Karty Praw Osób Niepełnosprawnych (MP nr 50, poz. 475).

15 Reprezentacyjne badania ankietowe dotyczące stanu zdrowia we wszystkich krajach europejskich stanowią podstawę systemu statystyki zdrowia. Jest to badanie przekrojowe, które umożliwia poznanie sytuacji zdrowotnej ludności kraju i jej uwarunkowań w powiązaniu z charakterystyką demograficzno-społeczną, sytuacją zawodową i miejscem zamieszkania. Przeprowadzone w 2004 r. badanie „Stan zdrowia ludności Polski” miało na celu zebranie informacji o zmiennych opisujących stan zdrowia w poszczególnych województwach. W związku z powyższym próba do badania licząca 20 tys. mieszkań została rozdzielona po równo, tj. po 1250 mieszkań dla każdego województwa. Próba została wylosowana przy wykorzystaniu schematu losowania dwustopniowego z warstwowaniem na pierwszym stopniu. Jednostkami losowania pierwszego stopnia były obwody spisowe (losowane przy wykorzystaniu procedury Hartleya-Rao), w drugim stopniu były losowane mieszkania. W wylosowanym mieszkaniu badane były wszystkie osoby tworzące gospodarstwo domowe. Obwody spisowe zostały wylosowane z prawdopodobieństwami wyboru proporcjonalnymi do liczby mieszkań w obwodzie. Przed losowaniem obwody powarstwowano według województw, a w obrębie województw według klas wiekowych. Alokacja próby mieszkań pomiędzy warstwy była proporcjonalna.

16 Mediana (inaczej wartość środkowa) to w statystyce wartość cechy w szeregu uporządkowanym, powyżej i poniżej której znajduje się jednakowa liczba obserwacji.

wynosi 60 lat. Warto wiedzieć, że w 2004 roku prawie 78% badanych dorosłych osób niepełnosprawnych miało orzeczenie prawne o inwalidztwie. Oczywiście, problem niepełnosprawności nie dotyczy tylko osób starszych.

Poziom wykształcenia dorosłych osób niepełnosprawnych jest relatywnie niższy niż osób sprawnych. 44% badanych w 2004 roku legitymowało się wykształceniem co najwyżej podstawowym. Zdecydowana większość osób niepełnosprawnych (82%) jest bierna zawodowo.

Na podstawie danych zebranych podczas badania „Stan zdrowia ludności Polski” (GUS, 2004) powstał raport dotyczący form spędzania wolnego czasu przez osoby niepełnosprawne¹⁷. W badaniu zadano pytania dotyczące czterech różnych form spędzania czasu wolnego i poświęconego w tygodniu na wypoczynek w określony sposób. Do pierwszej grupy zaliczono czytanie, oglądanie telewizji, słuchanie radia lub inne czynności niewymagające ruchu i wysiłku fizycznego. Tak spędzało w 2004 roku swój czas prawie 98% badanych osób niepełnosprawnych. Z kolei 61% osób niepełnosprawnych wskazało, że spędza wolny czas na spacerach, gimnastyce, rowerze, deskorolce lub wybierając inną niezbyt intensywną aktywność (druga forma). Do trzeciej grupy form wypoczynku w wolnym czasie zostały zaliczone: bieganie, pływanie, ćwiczenia aerobiku lub inny sport rekreacyjny, w sezonie praca na działce lub w ogrodzie. Wśród osób niepełnosprawnych zaledwie 19% spędzało swój wolny czas w ten sposób. Ostatnią formą wypoczynku analizowaną w badaniu było uprawianie intensywnego treningu (np. w siłowni) lub sportu wyczynowego. Niewielki odsetek osób niepełnosprawnych (zaledwie 0,8%) i równie nieduży osób sprawnych (około 6,8%) spędzało swój wolny czas w ten sposób.

Zjawisko wykluczenia społecznego

Wykluczenie społeczne odnosi się do sytuacji, w której jednostki nie uczestniczą w pełni w społeczeństwie z powodów niezależnych od siebie¹⁸. Konsekwencją braku uczestnictwa jest gorsza pozycja społeczna. Uniwersalne cechy takiej sytuacji to¹⁹:

- » pozbawienie władzy i dostępu do podejmowania decyzji,
- » mniej praw, a więcej obowiązków,
- » mniej możliwości wyboru, a więcej ograniczeń,
- » mniej możliwości ekonomicznych i niższa pozycja ekonomiczna,
- » mniejsze możliwości edukacyjne, zawodowe, wypoczynku itp.,
- » większe narażenie na skutki społecznych nacisków i kryzysów,
- » dyskryminacja prawna,
- » społeczne naznaczanie (napiętnowanie) i praktyki dyskryminujące.

Zagrożonych wykluczeniem społecznym jest wiele środowisk²⁰. Należą do nich także osoby starsze i niepełnosprawni. Konsekwencją wykluczenia społecznego jest podział społeczeństwa na dwie grupy, z których jedna rozwija się i wykorzystuje pojawiające się możliwości, a druga pozostaje w tyle i przestaje być członkiem wspólnoty. Takie dwubiegunowe społeczeństwo marnuje swoje szanse i przegrywa ze społeczeństwami tych krajów, których społeczeństwa są spójne.



Zastanów się

Czy sposób organizacji działalności biblioteki publicznej może powodować wykluczenie niektórych osób z grona jej użytkowników? Jakie mogą być konsekwencje takiej sytuacji dla tych osób?

17 M. Czogała, *Formy spędzania wolnego czasu 2004*, <http://www.niepełnosprawni.pl/ledge/x/18238>

18 Zjawisko samowykluczenia (dobrowolna i świadoma decyzja o nieuczestniczeniu bądź uczestniczeniu w niewielkim stopniu w życiu społeczeństwa) także jest problemem społecznym, ale nie mieści się w pojęciu wykluczenia społecznego. Jest ujmowane w problematyce marginalizacji społecznej, pojęcia o szerszym znaczeniu niż wykluczenie społeczne.

19 F. Mahler, *Maldevelopment and Marginality*, w: J. Danecki (red.), *Insights into Maldevelopment*, Elipsa, Warszawa 1996, za: R. Szarfenberg, *Uboństwo, marginalność i wykluczenie społeczne*, Warszawa 2006, <http://www.ips.uw.edu.pl/rszarf/pdf/umiws.pdf>

20 Hyman Silver na podstawie analizy wielu badań empirycznych określił 23 grupy, które uznawano za zagrożone wykluczeniem społecznym. Były to: długotrwale bezrobotni i bezrobotni z krótkimi okresami zatrudnienia, zatrudnieni w niepewnych warunkach i na miejscach pracy niewymagających kwalifikacji (starsi pracownicy, niechronieni kodeksem pracy), nisko opłacani pracownicy i ubodzy, chłopcy bez ziemi, osoby bez kwalifikacji, analfabeci, osoby przerywające naukę w szkole, umysłowo i fizycznie upośledzeni i niesprawni, uzależnieni od substancji psychoaktywnych, przestępcy, więźniowie i ludzie z kryminalną przeszłością, samotni rodzice, wykorzystywane dzieci, wyrastające w problemowych rodzinach, młodzież, szczególnie bez doświadczeń zawodowych lub dyplomów szkolnych, pracujące dzieci, kobiety, cudzoziemcy, uchodźcy i imigranci, rasowe, religijne, językowe i etniczne mniejszości, ludzie pozbawieni praw obywatelskich, odbiorcy pomocy społecznej, potrzebujący, ale nieuprawnieni do pomocy społecznej, mieszkańcy budynków nadających się do generalnego remontu lub wyburzenia albo mieszkający w złych sąsiedztwach, osoby, których poziom konsumpcji jest niższy niż potrzebny do przetrwania (głodujący, bezdomni, Czwarty Świat), ci, których konsumpcja, spędzanie czasu wolnego lub inne praktyki są napiętnowane lub uznane za dewiacyjne (nadużywający alkoholu lub narkotyków, przestępcy, inaczej ubrani lub mówiący, subkultury, sekty), przemieszczający się w dół struktury społecznej, społecznie izolowani, bez przyjaciół i rodziny. Źródło: R. Szarfenberg, *Pojęcie wykluczenia społecznego*, Warszawa 2008, http://www.ips.uw.edu.pl/rszarf/pdf/pojecie_ws.pdf

Wykluczeniu społecznemu może sprzyjać wykluczenie cyfrowe związane z dostępem do internetu i nowoczesnych form komunikacji.

Prof. Wojciech Cellary²¹ wymienia trzy kategorie przyczyn tego zjawiska:

- » **techniczne** (np. brak lub ograniczony dostęp do łącz internetowych, słaba jakość połączenia internetowego),
- » **ekonomiczne** (np. niewystarczające środki finansowe, by kupić komputer i/lub ponosić koszty usług telekomunikacyjnych związanych z dostępem do internetu),
- » **kulturowe** (np. brak umiejętności w zakresie posługiwania się komputerem, oprogramowaniem komputerowym, korzystania z internetu, negacja znaczenia komunikacji elektronicznej w życiu współczesnego człowieka, niedostrzeganie potrzeby korzystania z możliwości, które dają komputer i internet).



Warto wiedzieć

Wśród osób starszych i niepełnosprawnych najczęściej wyłączone z dostępu do biblioteki (tj. z możliwości korzystania z jej usług) są: osoby niewidome i niedowidzące, osoby z dysfunkcją narządów ruchu, osoby niesłyszące, unieruchomione, niepełnosprawne umysłowo, osoby pozostające w domach.

Biblioteka również może podlegać wykluczeniu – **technologicznemu**. Przyczyną wykluczenia technologicznego mogą być przede wszystkim warunki ekonomiczne, czasem także złe zarządzanie²². Konsekwencje tego stanu będą odczuwali jej użytkownicy. Brak funduszy na zakup potrzebnych zbiorów i urządzeń technicznych sprawia, że biblioteka nie jest w stanie zaspokoić potrzeb użytkowników ani zaoferować im atrakcyjnych usług²³.

Biblioteki mogą przeciwdziałać wykluczeniu społecznemu osób starszych i niepełnosprawnych poprzez ułatwianie dostępu do zbiorów i usług bibliotecznych, podejmowanie działań na rzecz aktywizacji tych grup, ich integracji z innymi członkami społeczeństwa, edukacji i rozwijania się zainteresowań oraz przeciwdziałanie wykluczeniu cyfrowemu.

Na przykład digitalizacja i udostępnianie części zbiorów w internecie może umożliwić korzystanie z nich osobom mającym problemy z poruszaniem się. Wprowadzenie do zbiorów książek do słuchania i książek z powiększoną czcionką ułatwi dostęp do wiedzy i kultury osobom mającym kłopoty ze wzrokiem. Organizacja szkoleń, wykładów, spotkań, klubów dyskusyjnych i kół zainteresowań pozwoli na integrację, edukację i rozwijanie zdolności. Z kolei ułatwienie dostępu do komputera i internetu, m.in. poprzez przygotowanie stanowisk dla osób niewidomych i niedowidzących oraz osób z innymi dysfunkcjami, nauczanie obsługi komputera i korzystania z internetu oraz zachęcanie do korzystania z nowoczesnych mediów będą służyły przeciwdziałaniu wykluczeniu cyfrowemu, a tym samym w pewnym stopniu również wykluczeniu społecznemu tych osób.

Kontakt z biblioteką może pozwolić ludziom starszym i niepełnosprawnym na pozostanie aktywnymi i zorientowanymi w tym, co się dzieje we współczesnym świecie.



Warto wiedzieć

Przykładowe działania aktywizujące seniorów:

- » Kursy językowe – coraz więcej seniorów podróżuje w celach turystycznych lub odwiedza członków rodziny przebywających poza granicami kraju. Starsze osoby zazwyczaj nie porozumiewają się w języku angielskim, ale mimo to nie korzystają z ofert szkół językowych ze względu na intensywne tempo szkolenia oraz dominujące grupy nastoletnich uczniów. Kameralne kursy w bibliotece mogą się spotkać z dużym zainteresowaniem tej grupy użytkowników.
- » Kursy komputerowe – cieszą się ogromną popularnością, czego przykładem są kursy oferowane przez Wojewódzką Bibliotekę Publiczną w Krakowie. Lista rezerwowa osób zapisanych na kursy, które odbywają się jedynie raz w tygodniu oraz – z przyczyn technicznych – w małych grupach, liczy ponad 130 osób.

²¹ W. Cellary, *Więś, wiedza, internet*, http://www.transpod.pl/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=247&Itemid=27

²² W. Pindłowa, *Rola biblioteki w procesie wyłączenia i włączania społecznego*, w: „Biblioteki XXI w. Czy przetrwamy?”, Biblioteka Politechniki Łódzkiej, Łódź 2006, s. 45-50, <http://www.ebib.info/publikacje/matkonf/biblio21/sesja2ref1.pdf>

²³ Tamże.

- » Spotkania brydżowe lub szachowe – w zależności od zainteresowania.
- » Spotkania z ciekawymi ludźmi – wiele bibliotek prowadzi spotkania z autorami w ramach np. Dyskusyjnych Klubów Książki. Powodzeniem cieszą się również spotkania na temat zdrowia.
- » Zajęcia z biblioterapii – zajęcia o tym profilu są w ofercie wielu bibliotek.

Źródło: E. Skoczko, *Koncepcja działań bibliotek publicznych na rzecz osób starszych i niepełnosprawnych*, „Notes Biblioteczny” nr 1/2008, s. 35-39, <http://mbc.malopolska.pl/dlibra/doccontent?id=14216>

Bariery, jakie napotykają osoby starsze i niepełnosprawne w korzystaniu z usług bibliotecznych

Ze względu na to, że wskaźnik procentowy niepełnosprawności rośnie wraz z wiekiem, można w uproszczeniu przyjąć, że osoby starsze to w dużej mierze osoby niepełnosprawne. Z tego powodu bariery, jakie napotykają te grupy w korzystaniu z usług bibliotecznych, są w zdecydowanej większości takie same. Są to m.in.:

1. **Bariery architektoniczne**, na które dyrektorzy bibliotek powinni zwracać uwagę władzom samorządowym i czynić starania mające na celu ich likwidację;
2. **Bariery ekonomiczne** – mogą być związane z kosztami dotarcia do biblioteki (np. placówka jest zbyt daleko, a osoba starsza lub niepełnosprawna nie jest w stanie przyjść na piechotę), komunikowania się z biblioteką (np. brak środków finansowych na zakup własnego komputera, internetu lub telefonu) czy korzystania z bardziej zaawansowanych, specjalistycznych usług (np. brak komputera uniemożliwiający korzystanie z zasobów cyfrowych, brak własnego czytnika książek mówionych oraz komputera umożliwiającego czytanie (słuchanie) audiobooków itp.). W przypadku zajęć adresowanych do osób niepełnosprawnych intelektualnie taką barierą mogą stanowić koszty udziału dodatkowej osoby – opiekuna;
3. **Bariery komunikacyjne** – wynikają z trudności w porozumiewaniu się, występujących zarówno wśród użytkowników biblioteki, jak i samych bibliotekarzy. Trudności te mogą być związane z dysfunkcją słuchu, wzroku (np. osoby niewidome mogą słabiej się posługiwać językiem polskim), niepełnosprawnością intelektualną (np. problemy z rozumieniem pojęć abstrakcyjnych) użytkownika. Ich przyczyną mogą być także ograniczenia istniejące po stronie bibliotekarzy, np. niedostateczna wiedza na temat zasad porozumiewania się z daną grupą użytkowników. Warto zauważyć, że bariery te dotyczą zarówno komunikowania się bezpośredniego, jak i poprzez narzędzia komunikacji na odległość, np. stronę internetową biblioteki i komunikatory. Niejednokrotnie taka strona nie jest przystosowana do odbioru przez osoby niepełnosprawne, a proponowane formy kontaktu wymagają posiadania specjalistycznego sprzętu;
4. **Bariery „biblioteczne” związane z wyborem zbiorów do zakupu i sposobami ich udostępniania**. Małe biblioteki nie mają ani miejsca, ani środków na zakup specjalistycznych zbiorów: książek do słuchania, książek drukowanych dużą czcionką, specjalistycznych czytników, oprogramowania, syntezy mowy itp. Ograniczone środki finansowe nie pozwalają na zatrudnienie dodatkowego personelu i podejmowanie takich inicjatyw jak dostarczanie książek do domów użytkowników lub podnoszenie kwalifikacji bibliotekarzy w zakresie obsługi osób niepełnosprawnych;
5. **Bariery mentalne** – dotyczą stereotypów i uprzedzeń, którym poddali się zarówno seniorzy i osoby niepełnosprawne, jak i sami bibliotekarze. W przypadku osób starszych przykładem takiej bariery będzie przeświadczenie, że na starość nie można niczego się nauczyć i że nie będzie to do niczego przydatne. Osoby niepełnosprawne, które mają problem z czytaniem, mogą uważać, że biblioteka nie jest miejscem dla nich. Z kolei bibliotekarze oraz inni członkowie społeczeństwa mogą się posługiwać stereotypowym obrazem osoby niepełnosprawnej, obawiać się kontaktu z osobami o określonych dysfunkcjach itd.;
6. **Bariery związane z dostępem do usług oraz zbiorów bibliotecznych, zarówno tradycyjnych, jak i nowoczesnych, oraz z korzystaniem z nich**. Mogą to być m.in.:
 - » zbyt mała, nieczytelna czcionka publikacji (osoby niedowidzące i mające trudności z czytaniem),
 - » niewystarczający kontrast między kolorem czcionki a jej tłem (osoby niedowidzące i mające trudności z czytaniem),

- » zbyt trudny język publikacji (osoby z niepełnosprawnością intelektualną, głuche lub niedosłyszące – słabo posługujące się językiem polskim),
- » niedostateczny dostęp do publikacji specjalnie przygotowanych dla określonej grupy użytkowników (osoby niewidome, niedowidzące, głuche, niepełnosprawni intelektualnie),
- » nieznajomość i brak dostępu do nowoczesnych technologii komunikacyjno-informacyjnych,
- » niedostosowanie stron internetowych do potrzeb osób niepełnosprawnych,
- » ograniczone możliwości dostosowania aplikacji komputerowych do potrzeb osób niepełnosprawnych,
- » ograniczone możliwości współpracy urządzeń dostępowych stosowanych przez osoby niepełnosprawne z niektórymi programami komputerowymi,
- » specjalne wymagania w zakresie dodatkowego wyposażenia sprzętu komputerowego²⁴.



Warto wiedzieć

Projektowanie uniwersalne (ang. universal design) to filozofia projektowania produktów i otoczenia w taki sposób, by mogły być one użyte przez wszystkich ludzi, w możliwie szerokim zakresie, bez potrzeby adaptacji dla niepełnosprawnych lub specjalnego projektowania.

Termin ten został utworzony w 1985 roku przez architekta Ronalda Mace'a, który jako dziecko cierpiał na chorobę Heinego-Medina i był zmuszony do korzystania z wózka inwalidzkiego i respiratora. Koncepcja ta początkowo odnosiła się wyłącznie do projektowania architektonicznego. Z czasem zasady projektowania uniwersalnego zaczęto także stosować w innych dziedzinach projektowania, takich jak: wzornictwo przemysłowe, projektowanie interfejsów komputerowych i serwisów internetowych.

Trzeba zaznaczyć, że określenie „uniwersalny” nie oznacza dążenia do poszukiwania rozwiązań, które zadowolą wszystkich, ponieważ jest to nierealne. Chodzi raczej o zapewnienie „dostępu i używalności we wszystkich elementach i obszarach dla możliwie największej liczby osób”²⁵.

Źródło: http://pl.wikipedia.org/wiki/Projektowanie_uniwersalne

SIEDEM ZASAD KONCEPCJI UNIVERSAL DESIGN,

Copyright © 1997 NC State University, The Center for Universal Design

Zasada nr 1: IDENTYCZNE ZASTOSOWANIE

Projekt musi się nadawać do użytku oraz do wprowadzenia na rynek dla osób o różnym poziomie sprawności.

- 1a. Wykorzystuje te same zasoby przez wszystkich użytkowników: w miarę możliwości identyczny lub ekwiwalentny.
- 1b. Unika wykluczenia lub karania jakiegokolwiek użytkownika.
- 1c. Warunki dotyczące prywatności, bezpieczeństwa i nieszkodliwości powinny być takie same dla wszystkich użytkowników.
- 1d. Projekt jest atrakcyjny dla wszystkich użytkowników.

Zasada nr 2: ELASTYCZNOŚĆ UŻYCIA

Projekt obejmuje szeroki zakres indywidualnych preferencji sprawności użytkownika.

- 2a. Umożliwia wybór sposobu użycia.
- 2b. Stwarza możliwość użycia lewą lub prawą ręką.
- 2c. Ułatwia dokładne i precyzyjne zastosowanie.
- 2d. Można go dopasować do specyfiki użytkownika.

24 M.in. na podstawie: R. Aleksandrowicz, Seniorzy jako czytelnicy i użytkownicy bibliotek, „Notes Biblioteczny” nr 1/2007, s. 53-64, <http://www.mbc.malopolska.pl/dlibra/doccontent?id=12823>

25 Wprowadzenie do koncepcji Universal Design, IFI 1995, s. 2, http://www.profuse.it/cd/cd_datas_other/Introduction_to_universal_design_polacco.pdf

Zasada nr 3: PROSTA I INTUICYJNA OBSŁUGA

Sposób obsługi projektowanego obiektu jest łatwy do zrozumienia bez względu na doświadczenie użytkownika, wiedzę, zdolności językowe lub aktualny poziom koncentracji.

- 3a. Eliminuje niepotrzebną złożoność.
- 3b. Odpowiada oczekiwaniom i intuicji użytkownika.
- 3c. Możliwość zrozumienia i interpretacji w różny sposób.
- 3d. Organizuje informację zgodnie z jej ważnością.
- 3e. Zapewnia użytkownikowi ostrzeżenia i sugestie dotyczące obsługi podczas użycia i po nim.

Zasada nr 4: ZAUWAŻALNA INFORMACJA

Projekt skutecznie przekazuje użytkownikowi potrzebne informacje, niezależnie od warunków otoczenia lub sprawności zmysłów użytkownika.

- 4a. Stosuje różne metody (wizualne, werbalne, dotykowe) do prezentacji dużej ilości istotnych informacji.
- 4b. Zapewnia odpowiednie rozróżnienie między informacją istotną a dodatkową.
- 4c. Maksymalizuje „czytelność” istotnych informacji.
- 4d. Rozróżnia elementy w sposób możliwy do opisanego (ułatwia podawanie instrukcji).
- 4e. Zgodny z różnymi technikami i urządzeniami stosowanymi przez osoby z ograniczoną sprawnością zmysłów.

Zasada nr 5: TOLERANCJA BŁĘDÓW

Projekt minimalizuje niebezpieczeństwo i niepożądane skutki przypadkowych lub nieumyślnych czynności.

- 5a. Organizuje elementy tak, aby zminimalizować niebezpieczeństwa i awarie:
 - » najczęściej stosowane elementy są dostępne i łatwiejsze,
 - » bardziej niebezpieczne elementy są eliminowane, izolowane lub zabezpieczone.
- 5b. Ostrzega o niebezpieczeństwie lub awarii.
- 5c. Zapewnia elementy ochronne.
- 5d. Zniechęca do nieumyślnych czynności lub zakłada nadzorowanie osób tego wymagających.

Zasada nr 6: NISKI POZIOM WYSIŁKU FIZYCZNEGO

Projekt może być efektywnie i komfortowo użytkowany przy minimalnym wysiłku.

- 6a. Umożliwia przyjęcie neutralnej pozycji ciała.
- 6b. Wymaga uzasadnionego wysiłku.
- 6c. Minimalizuje czynności powtarzalne.
- 6d. Minimalizuje długotrwały wysiłek fizyczny.

Zasada nr 7: WYMIARY I PRZESTRZEŃ UMOŻLIWIJĄCE PODEJŚCIE I UŻYCIE

Projekt musi zapewniać odpowiednie wymiary i przestrzeń do podejścia, montażu, obsługi i użycia bez względu na wielkość ciała użytkownika, kondycję lub zdolność poruszania się.

- 7a. Zapewnia dobry widok na ważne elementy użytkownikowi siedzącemu lub stojącemu.
- 7b. Sprawia, że wszystkie składniki są łatwe do obsługi przez użytkownika siedzącego lub stojącego.
- 7c. Dopuszcza różne warianty rozmiarów ręki i uchwytu.
- 7d. Zapewnia odpowiednią przestrzeń do obsługi urządzeń pomocniczych lub pomocy osobistej”.

Wprowadzenie do koncepcji Universal Design, IFI 1995, s. 7-11,

http://www.profuse.it/cd/cd_datas_other/Introduction_to_universal_design_polacco.pdf

Analizując bariery, jakie napotykają osoby starsze i niepełnosprawne w korzystaniu z usług biblioteki, trzeba być świadomym zmian, jakie zaszły w postrzeganiu osób niepełnosprawnych w ostatnich latach.

Tradycyjny sposób rozumienia niepełnosprawności opierał się na modelu medycznym, który koncentrował się na uszkodzeniu organizmu, pomijając cały potencjał, którym dysponował niepełnosprawny człowiek. Konsekwencją przyjęcia tego modelu było założenie, że osoba niepełnosprawna z racji swoich ograniczeń biologicznych ma gorszą pozycję w społeczeństwie. Sytuacja ta może ulec poprawie tylko wtedy, gdy niepełnosprawny odzyska zdrowie. Jeżeli nie jest to możliwe, takiej osobie trzeba zapewnić pomoc i wsparcie, a niemożności traktowania jej na równych prawach z osobami sprawnymi nie należy uznawać za dyskryminację. Ten sposób myślenia nie był akceptowany przez środowisko osób niepełnosprawnych.

Nowoczesne rozumienie niepełnosprawności opiera się na przekonaniu, że bariery nie znajdują się po stronie osoby niepełnosprawnej, ale jej otoczenia (środowiska). Istnieją różne modele nowoczesnego podejścia do niepełnosprawności, które łączą następujące przekonania:

- » Niepełnosprawność jest wynikiem interakcji między osobą mającą pewne cechy (np.: zły stan zdrowia) a otaczającym ją środowiskiem fizycznym, społecznym czy kulturalnym;
- » Niepełnosprawność nie jest równoznaczna z zależnością;
- » Niepełnosprawność nie oznacza utraty potencjału, produktywności, możliwości pracy dla społeczeństwa, wartości i innych tego typu cech;
- » Niepełnosprawność jest normalną częścią życia każdej osoby;
- » Jest znacznie więcej różnic między ludźmi niepełnosprawnymi niż między ludźmi w ogóle²⁶.

>> Warto wiedzieć

Różnice między starym i nowym rozumieniem niepełnosprawności zostały przedstawione w deklaracji madryckiej uchwalonej przez uczestników Europejskiego Kongresu na rzecz Osób Niepełnosprawnych, który odbył się w 20-24 marca 2002 roku w Madrycie. Poniżej został przedstawiony fragment tej deklaracji:

„Naszą wizję można najlepiej opisać przez skonstrastowanie jej ze starą wizją, którą stara się ona zastąpić:

- a. OD traktowania osób niepełnosprawnych jako przedmiotu działań charytatywnych DO postrzegania ich jako osób obdarzonych prawami;
- b. OD traktowania osób niepełnosprawnych jako pacjentów DO postrzegania ich jako konsumentów i niezależnych obywateli;
- c. OD sytuacji, w której profesjonaliści podejmują decyzje w imieniu osób niepełnosprawnych, DO sytuacji, w której same osoby niepełnosprawne podejmują niezależne decyzje i biorą odpowiedzialność za sprawy, które ich dotyczą;
- d. OD koncentrowania się na indywidualnych uszkodzeniach i zaburzeniach DO usuwania barier, rewidowania norm społecznych, polityki i wzorców kulturowych oraz promowania wspierającego i dostępnego środowiska;
- e. OD określania ludzi mianem zależnych lub nienadających się do pracy DO podkreślania ich uzdolnień i tworzenia aktywnych form wspierania;
- f. OD tworzenia warunków ekonomicznych i społecznych dla niewielkiej garstki DO kreowania przyjaznego, elastycznego świata dla wszystkich;
- g. OD niepotrzebnej segregacji w edukacji, zatrudnieniu i innych sferach życia DO wprowadzania osób niepełnosprawnych w normalny nurt życia;
- h. OD ograniczenia polityki wobec osób niepełnosprawnych do kompetencji specjalnych ministerstw DO włączenia polityki wobec osób niepełnosprawnych w całokształt zadań, za które odpowiedzialność ponosi cały rząd”.

Źródło: <http://www.niepelnosprawni.pl/ledge/x/1878>

²⁶ Na podstawie: R. Perdeus-Białek (oprac.), Nowoczesne podejście do niepełnosprawności, http://www.dareproject.eu/index.php?option=com_content&view=article&id=10&Itemid=13&lang=pl



Warto wiedzieć

Osoby zainteresowane problematyką zmian w podejściu do osób niepełnosprawnych w Polsce powinny sięgnąć do publikacji „Polska droga do Konwencji o prawach osób niepełnosprawnych ONZ”, Fundacja Instytutu Rozwoju Regionalnego, Kraków 2008, http://www.firr.org.pl/uploads/file/nasze_publicacje/Czarna_ksiega_www.pdf

Pytania:

- » Rozejrzyj się po swojej bibliotece i pomyśl, co może w niej stanowić barierę dla osoby niewidomej, niesłyszącej lub na wózku inwalidzkim.
- » Czy wiesz, jaka część osób starszych i niepełnosprawnych zamieszkujących tereny obsługiwane przez twoją bibliotekę nie korzysta z usług biblioteki? Jakie są tego powody?
- » Co należy lub warto zrobić, żeby poprawić tę sytuację? Jakie działania może podjąć biblioteka?



>>02

Ułatwienia w dostępie do usług i zbiorów bibliotecznych dla osób starszych i niepełnosprawnych ze szczególnym uwzględnieniem narzędzi ICT

Rozdział prezentuje wybrane możliwości w zakresie ułatwienia dostępu do usług i zbiorów bibliotecznych osobom starszym i niepełnosprawnym, które niosą nowoczesne technologie informacyjno-komunikacyjne.

W tym rozdziale poznasz:

- » wytyczne dotyczące dostępności treści internetowych dla osób starszych i niepełnosprawnych,
- » kreator ułatwień dostępu systemu Windows,
- » sposób instalacji i działania klawiatury ekranowej,
- » program Lupa, który umożliwia powiększanie pulpitu komputera,
- » programy i urządzenia ułatwiające dostęp do wiedzy osobom niewidomym i niedowidzącym,
- » specyfikę oferty bibliotecznej adresowanej do osób głuchych i niedosłyszących oraz zasady komunikowania się z tymi osobami,
- » propozycje działań biblioteki skierowanych do osób niepełnosprawnych intelektualnie oraz wskazówki dotyczące porozumiewania się z tą grupą użytkowników.

Pewnym rozwiązaniem w ułatwianiu dostępu do usług i zbiorów bibliotecznych dla osób starszych i niepełnosprawnych (choć nie zlikwiduje całego problemu) może być wprowadzenie nowoczesnych technologii informacyjno-komunikacyjnych do bibliotek oraz dostosowanie ich do potrzeb tej grupy użytkowników. Nie można jednak zapominać także o takich działaniach jak wzbogacenie oferty zbiorów bibliotecznych adresowanych do użytkowników o specjalnych potrzebach czy poprawie komunikacji z tymi osobami.

Dostępność narzędzi ICT dla osób starszych i niepełnosprawnych

Przygotowując ofertę usług dla osób starszych i niepełnosprawnych, należy być świadomym, że nie wszystkie aplikacje komputerowe mogą być przez te osoby używane. Programy komputerowe powinny mieć możliwość dostosowywania niektórych parametrów do potrzeb tej szczególnej grupy użytkowników lub/i współpracować z technologiami dostępowymi, które umożliwiają osobom z różnymi dysfunkcjami korzystanie z komputera i internetu.

Na przykład program operacyjny Windows pozwala w dość szerokim zakresie na dostosowanie różnych swoich funkcji do potrzeb osób niepełnosprawnych. Dużo gorzej jest z programami darmowymi, które rzadko kiedy oferują takie możliwości.

Najlepsze programy do odtwarzania dźwięku i słuchania radia dla niewidomych to: Windows Media Player i Screamer Radio. Inne programy często nie mają skrótów klawiaturowych służących do wykonywania takich czynności jak rozpoczynanie i zatrzymywanie odtwarzania dźwięku, przewijanie do przodu i do tyłu, rozpoczynanie i zatrzymywanie nagrywania itp. Najprostsze w obsłudze przez niewidomych programy do nagrywania płyt to Nero Burning Room i Easy CD Creator, a programy odtwarzające i nagrywające dźwięk to: Nero Wave Editor oraz Goldwave. Komunikatory takie jak Skype i Gadu-Gadu są dostępne dla osób niewidomych, jednak są do tego potrzebne specjalne konfiguracje, które dostosowują programy odczytu ekranu do współpracy z tymi aplikacjami²⁷.

27 D. Mikułowski, *Nauczanie tyfloinformatyki*, Siedlce 2007, <http://www.ii.ap.siedlce.pl/~darek/tyflo/nauczanieinformatyki2007.ppt>

Podobna sytuacja występuje w przypadku stron internetowych, które ze względu na swoją budowę, język programowania i sposób zamieszczania treści mogą być niedostępne dla osób niepełnosprawnych.

Warto wiedzieć

Web Accessibility Initiative (WAI) (pl. Inicjatywa dostępności do sieci) to inicjatywa mająca na celu zwiększenie szeroko rozumianej dostępności stron WWW. Oprócz dostępności dla osób niepełnosprawnych WAI walczy o równouprawnienie wszelkich sposobów korzystania z internetu. Obecnie wiele stron dyskryminuje np. osoby z wadami wzroku lub słuchu, które używają specjalistycznych urządzeń do surfowania, użytkowników wolnych łącz internetowych, właścicieli urządzeń przenośnych (np. telefonów komórkowych), starych komputerów mających niską rozdzielczość lub przeglądarki tekstowe.

Źródło: <http://pl.wikipedia.org/wiki/WAI>

W ramach inicjatywy WAI opublikowano m.in. Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) (pl. Wytyczne dotyczące dostępności treści internetowych) – zbiór dokumentów zawierający zalecenia dotyczące tworzenia dostępnych serwisów internetowych. Pierwsza wersja wytycznych została opublikowana w 1999 roku i stała się standardem dostępności dla prywatnych i publicznych witryn internetowych. W związku z rozwojem technologii pojawiła się konieczność modyfikacji tych wytycznych. W końcu 2008 roku została opublikowana wersja WCAG 2.0.

Według standardów WCAG strona internetowa może być dostępna na trzech poziomach:

- » podstawowym, który oznaczany jest jako A,
- » rozszerzonym, oznaczanym jako AA,
- » pełnym – oznaczanym jako AAA.

Każdy autor strony samodzielnie decyduje o poziomie dostępności strony i dokonuje jej oznaczenia.

Podstawę WCAG tworzą cztery zasady. Każda z nich jest dodatkowo opisana w formie wytycznych, do których zostały dołączone wyjaśnienia. Oprócz tego dla każdej wytycznej zostały opracowane kryteria sukcesu, które szczegółowo informują, jak należy rozwiązywać konkretne problemy z dostępnością oraz jakie techniki zastosować. Poniżej został zamieszczony skrócony opis WCAG 2.0.

Warto wiedzieć

Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0

Rekomendacja W3C z 11 grudnia 2008 roku

Zasada 1. Tekst musi być widoczny.

- » Wytyczna 1.1. Strona powinna prezentować tekst elektroniczny jako alternatywę dla wszystkich informacji nietekstowych, tak żeby można było go zamienić na inne formy potrzebne użytkownikom, np. tekst pisany dużą czcionką, alfabetem Braille’a, słowa mówione, symbole lub prostsze języki.
- » Wytyczna 1.2. Należy zapewnić synchronizowane alternatywne formy multimediiów, np. odtwarzane równocześnie napisy w nagraniach audio lub opisy audio w prezentacjach wideo.
- » Wytyczna 1.3. Strona powinna zawierać treści, które można przedstawić w różny sposób (na przykład w formie uproszczonego układu wizualnego, na głos) bez utraty informacji lub struktury.
- » Wytyczna 1.4. Trzeba ułatwić użytkownikom zobaczenie i usłyszenie treści, w tym oddzielenie informacji pierwszoplanowych od tła. W przypadku informacji wizualnych chodzi o zapewnienie odpowiedniego kontrastu, a prezentacji audio – o zachowanie wyraźnej różnicy między dźwiękami pierwszoplanowymi a hałasami tła.

Zasada 2. Użytkownik musi mieć możliwość obsługiwanie elementów interfejsu użytkownika i nawigacji.

- » Wytyczna 2.1. Wszystkie funkcje powinny być dostępne z klawiatury, m.in. sterowanie wskaźnikiem myszy. Jest to potrzebne szczególnie osobom niewidomym i niedowidzącym, które dzięki specjalistycznym urządzeniom są w stanie, używając klawiatury, obsługiwać różne aplikacje komputerowe.
- » Wytyczna 2.2. Użytkownik w trakcie wykonywania różnych interakcji powinien mieć wystarczającą ilość czasu na przeczytanie i zrozumienie treści. Niektórzy niepełnosprawni potrzebują więcej czasu na wykonanie poszczególnych operacji komputerowych. Może to wynikać m.in. z upośledzenia funkcji motorycznych, problemów ze wzrokiem (trudności w odnalezieniu poszukiwanego elementu strony internetowej lub w czytaniu), konieczności korzystania z technologii dostępowych, niepełnosprawności intelektualnej (wolniejsze czytanie, trudności ze zrozumieniem niektórych pojęć), małego doświadczenia w obsłudze komputera i korzystaniu ze stron WWW (np. u osób starszych).
- » Wytyczna 2.3. Nie należy projektować treści w sposób, o którym wiadomo, że może spowodować u użytkownika drgawki (tempo migania treści wizualnych). Zamieszczanie ostrzeżeń nie jest skuteczne, ponieważ większość ludzi nie zdaje sobie sprawy, że ma takie zaburzenie, aż do pierwszego napadu drgawkowego, a dzieci nie są w stanie tych ostrzeżeń zrozumieć.
- » Wytyczna 2.4. Strona powinna mieć widoczne mechanizmy pomocne w znalezieniu informacji, orientacji i nawigacji. Jest to szczególnie istotne dla osób korzystających z czytników ekranu (niewidomi i niedowidzący), ponieważ informacja dotycząca nawigacji i lokalizacji jest przekształcana przez syntezatory mowy.
- » Nietypowe rozwiązania mogą zmylić osoby niepełnosprawne o obniżonej sprawności poznawczej.

Zasada 3. Informacje i działanie interfejsu muszą być zrozumiałe dla użytkownika.

- » Wytyczna 3.1. Tekst powinien być czytelny i zrozumiały. Niektórzy użytkownicy (np. niewidomi lub niedowidzący korzystający z programów do odczytu ekranu) mogą nie być w stanie odczytać złożonych dokumentów lub takich, w których kluczowe idee i procesy zostały przedstawione w formie graficznej. W przypadkach gdy wymowa określonych słów różni się od ich pisowni, informacje o wymowie powinny być dostępne na stronie, ponieważ programy do odczytu ekranu będą je niewłaściwie interpretować. Z kolei użytkownicy, którzy mają trudności z posługiwaniem się danym językiem lub osoby o obniżonym poziomie sprawności intelektualnej mogą nie rozumieć słowa lub frazy, jeżeli zostały użyte w nietypowy sposób lub mają charakter specjalistyczny.
- » Wytyczna 3.2. Strony internetowe powinny się pojawiać i działać w sposób przewidywalny dla użytkownika. Na przykład ludzie, którzy używają lupy do powiększania ekranu, są w stanie zobaczyć tylko jego fragment. Spójny układ strony pozwala im łatwo odnaleźć paski nawigacyjne i inne elementy. Wprowadzanie powtarzających się elementów w tej samej kolejności w stosunku do zestawu stron WWW pozwala niepełnosprawnym użytkownikom na efektywne korzystanie ze strony. Z kolei osobom mającym ograniczoną sprawność rąk łatwiej korzystać ze strony wymagającej użycia jak najmniejszej liczby klawiszy.
- » Wytyczna 3.3. W przypadku wystąpienia błędów użytkownik powinien otrzymać pomoc w ich identyfikacji i naprawie. Jest to szczególnie istotne w przypadku użytkowników niepełnosprawnych, którzy mogą mieć trudności w poprawnym wpisywaniu danych wejściowych. Ponadto może im być trudniej wykryć, że zrobili błąd. Typowe metody wskazania błędów mogą nie być oczywiste dla tej grupy użytkowników ze względu na ograniczone pole widzenia, ograniczone postrzeganie kolorów lub korzystanie z technologii wspomagających.

Zasada 4. Strona musi być na tyle elastyczna, by można było ją otwierać w różnych przeglądarkach uwzględniających indywidualne preferencje użytkowników, w tym technologie wspomagające.

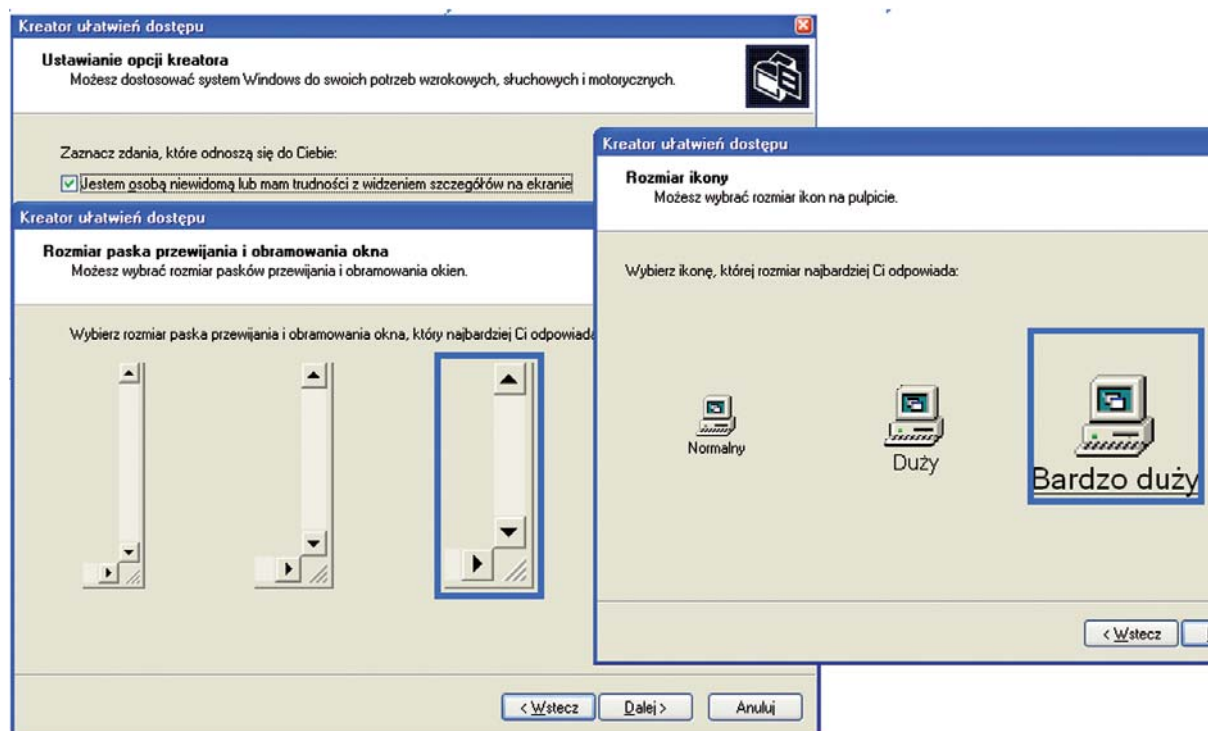
- » Wytyczna 4.1. Strony powinny być maksymalnie kompatybilne z bieżącym i przyszłym oprogramowaniem użytkownika, w tym technologiami wspomagającymi.

Kreator ułatwień dostępu

Windows pozwala użytkownikom dostosować system do ich możliwości wzrokowych, słuchowych i motorycznych za pomocą „Kreatora ułatwień dostępu”, który znajduje się w tej samej zakładce co „Lupa ekranowa” (Start → Wszystkie programy → Akcesoria → Ułatwienia dostępu → Kreator ułatwień dostępu).

Dla osób, które mają problemy ze wzrokiem, można na stałe powiększyć tytułowe okna, menu oraz wielkość ikon i kursora, zmienić ustawienia kontrastów koloru i częstotliwości migania kursora.

Ilustracja 2. Kreator ułatwień dostępu

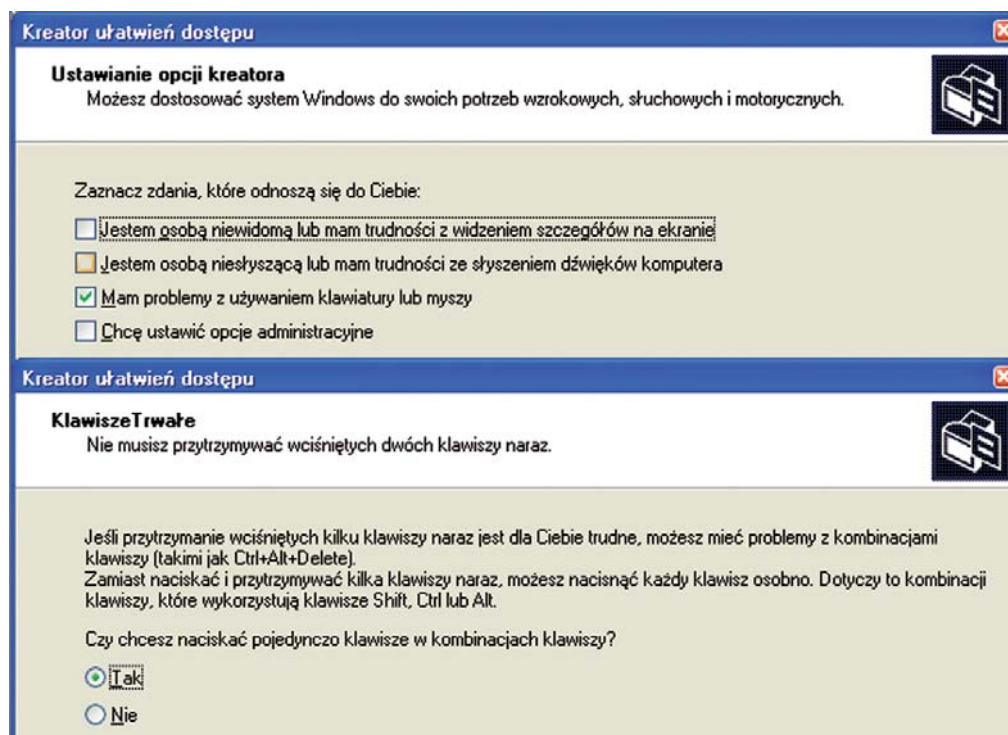


Dla osób mających trudności z obsługą klawiatury możliwe jest ustawienie pojedynczego naciskania klawiszy, ignorowania kilkakrotnego (przypadkowego) naciskania klawiszy, wprowadzenia ułatwień przy korzystaniu z klawiatury i skonfigurowania myszy.

Dostępne są następujące opcje:

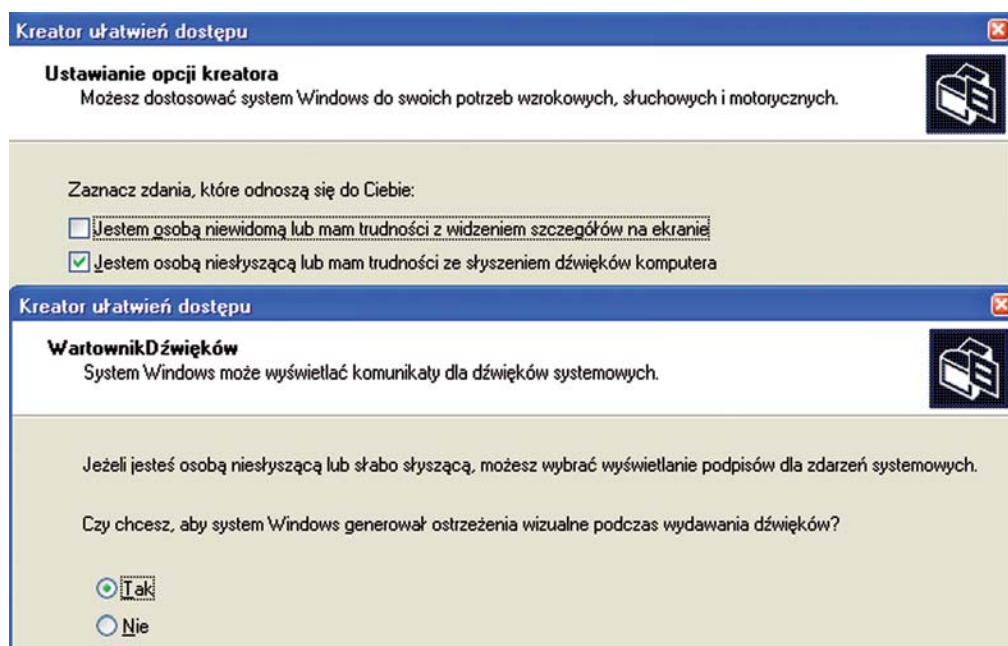
1. **Klawisze trwałe** – sprawia, że klawisze „Ctrl”, „Alt”, „Shift” są aktywne do przyciśnięcia innego klawisza. W taki sposób można uniknąć konieczności naciskania dwóch klawiszy razem;
2. **Klawisze odbijające** – pozwala na ignorowanie przez klawiaturę przypadkowo naciśniętych klawiszy. W ramach tej opcji można także odpowiednio ustawić czas reakcji na kliknięcie oraz sygnalizację dźwiękiem zaakceptowania przez system komputerowy naciśnięcia klawisza;
3. **Klawisze przełączające** – opcja uruchomienia funkcji sygnalizacji za pomocą dźwięku włączenia oraz wyłączenia klawiszy „Caps Lock”, „Num Lock”, „Scroll Lock”.

>> Ilustracja 3. Kreator ułatwień dostępu



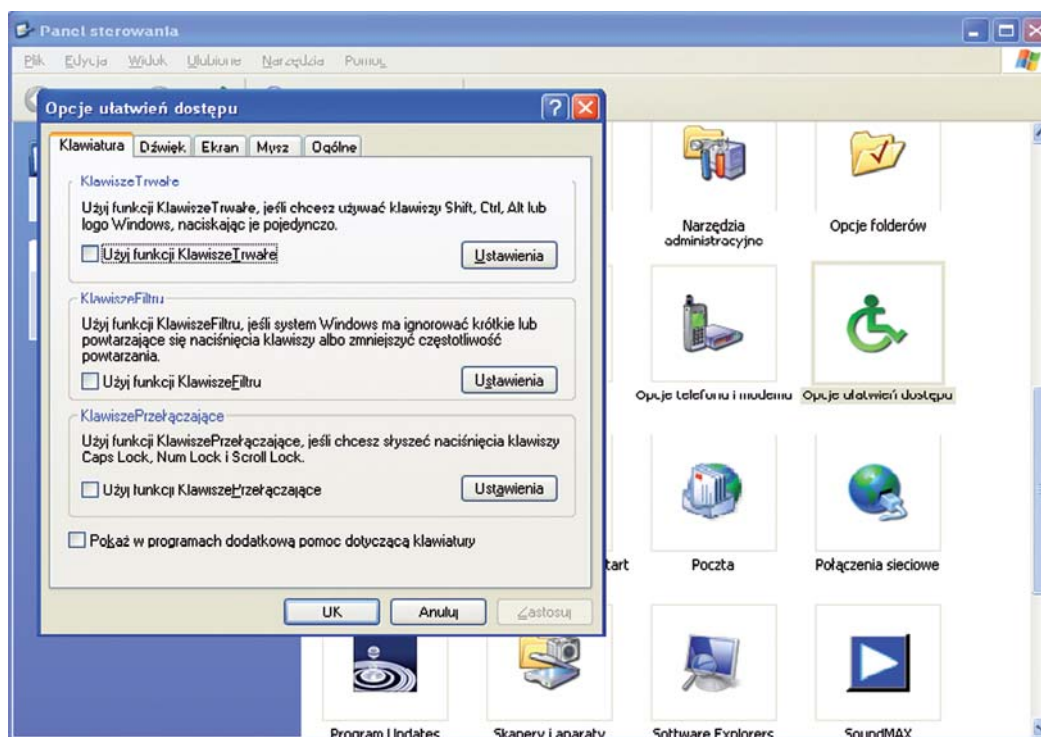
Dla osób mających problemy ze słuchem istnieje możliwość generowania ostrzeżeń wizualnych podczas wydawania dźwięków oraz wyświetlania podpisów do sygnałów dźwiękowych.

>> Ilustracja 4. Kreator ułatwień dostępu



Zmiany ustawień komputera można także dokonać bez korzystania z usług Kreatora ustawień dostępu poprzez „Opcję ustawień dostępu”, która znajduje się w programie Windows w panelu sterowania.

Ilustracja 5. Opcje ułatwień dostępu

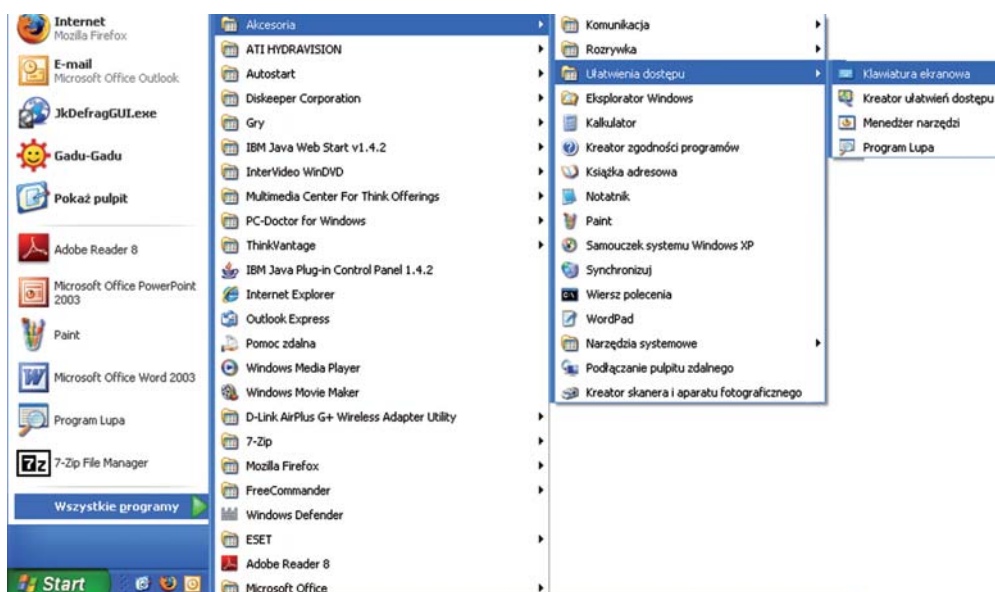


Klawiatura ekranowa

Dla osób z uszkodzonymi funkcjami motorycznymi minimum funkcjonalności w codziennej pracy przy komputerze zapewnia klawiatura ekranowa.

Program można uruchomić, klikając przycisk „Start” i wybierając polecenia: „Wszystkie programy”, „Akcesoria”, „Ułatwienia dostępu”, a następnie klikając polecenie „Klawiatura ekranowa”.

Ilustracja 6. Uruchamianie klawiatury ekranowej



Po uruchomieniu na ekranie wyświetli się wirtualna klawiatura.

>> Ilustracja 7. Klawiatura ekranowa



Program Klawiatura ekranowa ma takie opcje jak klawiatura standardowa i numeryczna, klawiatura w układzie regularnym i blokowym. Można również skorzystać z opcji „Użyj dźwięku kliknięcia” oraz „Zawsze na wierzchu” (klawiatura nie wyłącza się przy przełączaniu programów lub okien). Narzędzie to daje również możliwość ustawiania czcionek (Ustawienia à Czcionka). W oknie dialogowym, które wyświetli się w następstwie wyżej opisanego działania, można wybrać czcionkę, jej styl (krój) i rozmiar.

Użytkownicy klawiatury ekranowej, wprowadzając dane, mogą skorzystać z trzech trybów wpisywania: klikania, aktywowania, wybierania (Ustawienia à Tryb wpisywania...). W trybie klikania trzeba kliknąć myszką na wyświetlony na ekranie klawisz, żeby określony znak został wpisany, w trybie aktywowania należy ustawić kursor myszki nad klawiszem na klawiaturze ekranowej, a program sam aktywuje i wprowadzi wskazany symbol/znak (program skanuje klawiaturę i wyróżnia przyciski i klawisze, które zostały wybrane, a następnie je automatycznie wprowadza). Tryb wybierania wymaga wskazania klawisza myszką lub dżoystikiem (przez określony, zdefiniowany uprzednio czas), żeby wpisać wybrany znak automatycznie.

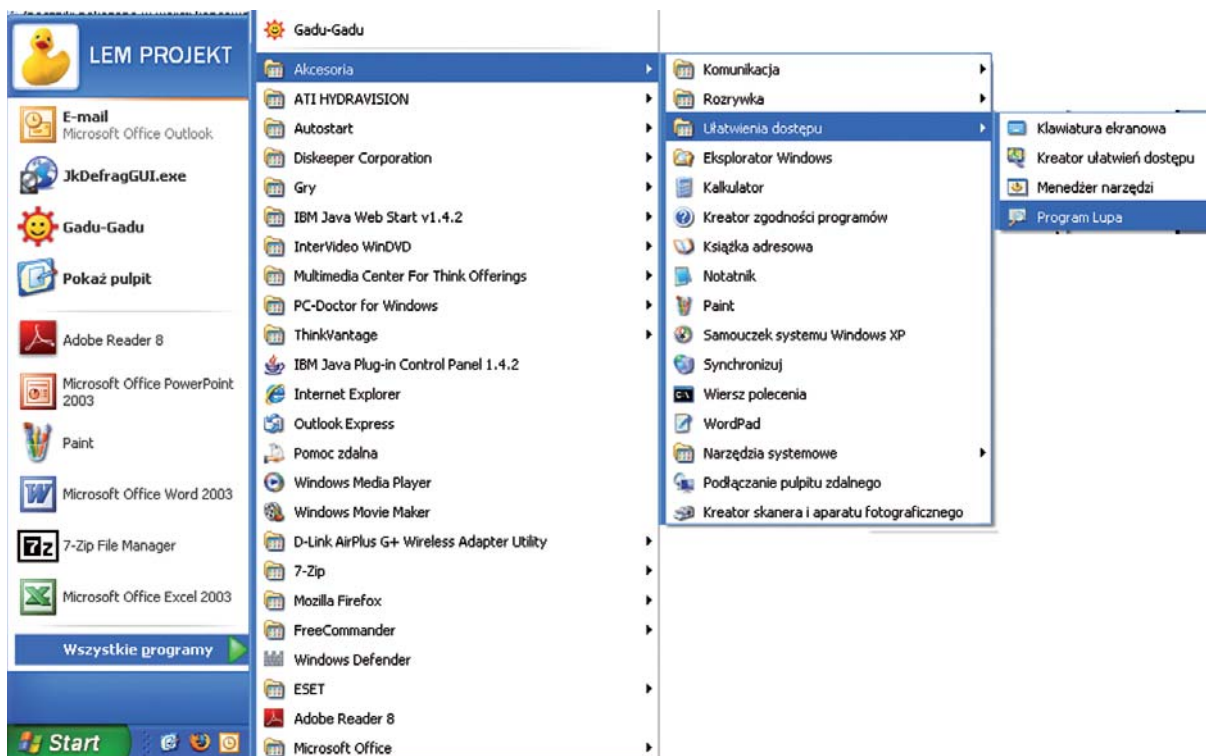
Program Lupa

Lupa jest narzędziem, które służy do powiększania pewnych elementów pulpitu. Narzędzie to jest dostępne w każdym komputerze mającym system operacyjny Windows. Jest przeznaczone dla użytkowników z niewielkimi wadami wzroku.

Program tworzy oddzielne okno, w którym są wyświetlane powiększone fragmenty ekranu. W celu poprawy widoczności można również zmienić schemat kolorów okna (odwrócić kolory ekranu) oraz zmienić pozycję i rozmiar okna, czyli poziom powiększenia. Okno można przenosić, zmieniać jego rozmiar lub przeciągać do krawędzi ekranu i blokować.

Uruchomienie programu Lupa wymaga kliknięcia przycisku „Start”, wybrania polecenia „Wszystkie programy”, a następnie wskazania polecenia „Akcesoria”, „Ułatwienia dostępu” i wybrania z listy „Program Lupa”.

>> Ilustracja 8. Uruchamianie programu Lupa



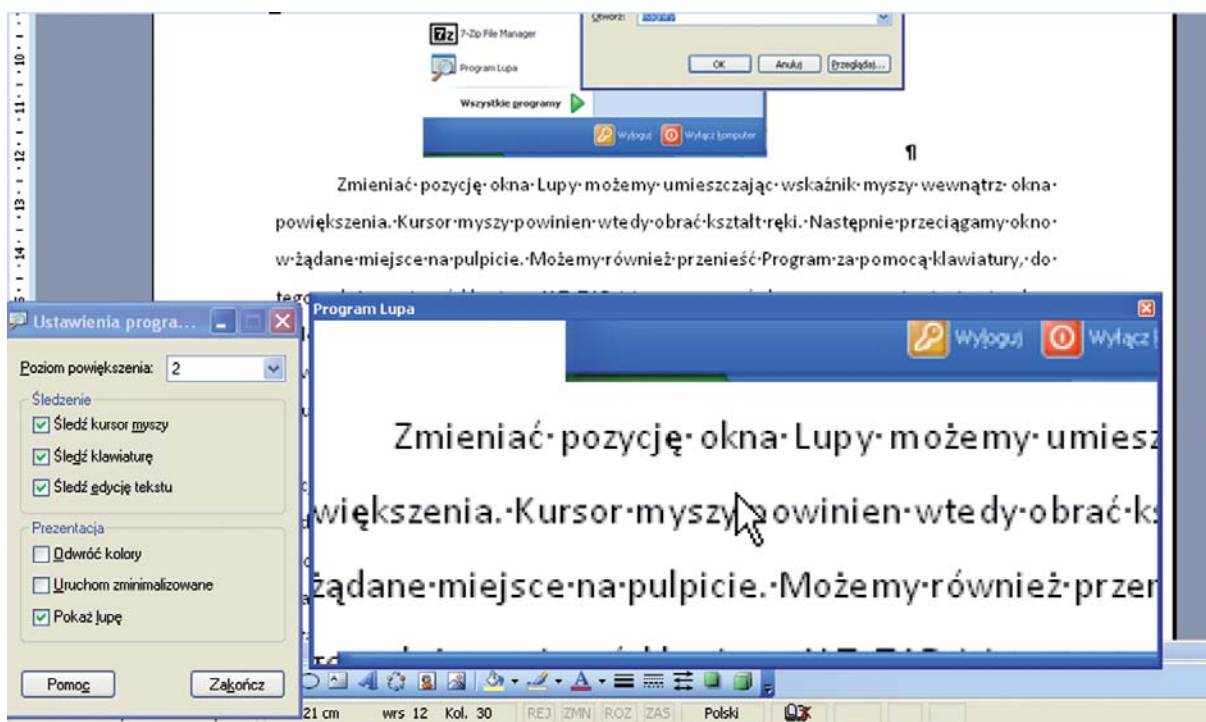
Dla osób, które nie potrafią i/lub nie mogą się posługiwać myszką, możliwe jest uruchomienie programu za pomocą klawiatury. Najpierw należy wcisnąć klawisze „Ctrl” + „Esc”, następnie klawisz „M”, przejść za pomocą strzałki (w prawo) do opcji „Uruchom...” i wcisnąć „Enter” (otwiera się okno z opcją „Uruchamianie”). Następnie należy wpisać polecenie „Magnify” i nacisnąć klawisz „Enter”.

>> Ilustracja 9. Uruchamianie programu Lupa za pomocą klawiatury



Pozycję okna Lupy można zmieniać, umieszczając wskaźnik myszy wewnątrz okna powiększenia. Cursor myszy powinien wtedy przybrać kształt ręki. Następnie należy przeciągnąć okno w żądane miejsce na pulpicie. Można je także przenieść za pomocą klawiatury. W tym celu trzeba nacisnąć klawisze „Alt” i „Tab” oraz przytrzymać je do momentu pojawienia się okna dialogowego „Ustawienia programu Lupa”, a następnie nacisnąć kolejno „Alt” i „F6”, klawisze „Alt” i „Spacja”, a później klawisz „E” i użyć klawiszy strzałek do przeniesienia okna lupy. Po umieszczeniu lupy w żądanym miejscu należy pamiętać o naciśnięciu klawisza „Enter”.

>> Ilustracja 10. Zmiana pozycji i ustawienia programu Lupa



W ustawieniach programu są dostępne opcje śledzenie i prezentacja. Opcja **Śledź kursor myszy** oznacza wyświetlanie w okienku lupy powiększonego tekstu w ślad za wskaźnikiem myszy przesuwanym na ekranie. Zaznaczona opcja **Śledź klawiaturę** umożliwia powiększenie obszaru wokół punktu wstawienia (czyli w polu, w którym będzie pisany tekst). Za pomocą opcji **Śledź edycję tekstu** można powiększyć tekst wokół punktu wstawienia w trakcie pisania (w aktywnym oknie). Opcje prezentacji umożliwiają **odwrócenie kolorów** (opcja szczególnie ważna dla osób, które lepiej postrzegają kontrast – białe na czarnym), uruchomienie lupy przy zminimalizowanym oknie dialogowym (**uruchom zminimalizowane**) oraz otwieranie okna dialogowego „Ustawienia programu Lupa (pokaż lupę)”.

Osoby niewidome i niedowidzące

Wielu klientów bibliotek ma wady wzroku (krótkowzroczność i nadwzroczność), które mogą być skorygowane za pomocą okularów lub soczewek kontaktowych, lub takie, których w ten sposób skorygować się nie da. Do drugich zalicza się wszystkie „schorzenia polegające na utracie przezierności układu optycznego oka, na ograniczeniu pola widzenia lub na zaburzeniu odbioru bodźców świetlnych przez komórki światłoczułe siatkówki oraz na zaburzeniu w przewodzeniu bodźców wzrokowych z oka do ośrodka wzrokowego, a także na zaburzeniu w procesach przetwarzania obrazu w ośrodkowym układzie nerwowym”²⁸.

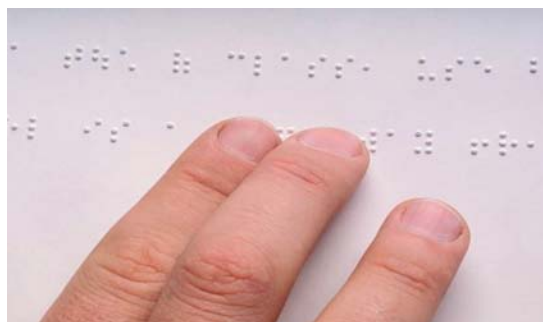
28 H. Rzepka, *Studenci niewidomi i słabowidzący – poradnik dla wyższych uczelni*, Fundacja Instytut Rozwoju Regionalnego, Kraków 2007, s. 16.

Niewidomy – osoba, która mimo użytych aparatów korygujących jej wzrok nie jest w stanie odczytać i rozpoznać żadnych informacji.

Niedowidzący – osoba, która mimo użytych aparatów korygujących jej wzrok jest w stanie rozpoznać tylko i wyłącznie specjalnie przygotowane informacje wizualne²⁹.

Biblioteka publiczna powinna wprowadzać rozwiązania ułatwiające takim użytkownikom dostęp do wiedzy i dorobku kulturalnego, np. w formie wypożyczania książek zapisanych brajlem. Jednak takie książki mimo swojej nieocenionej funkcji mają liczne wady. Należą do nich: duża objętość (np. trzecia część przygód Harry’ego Pottera ma dziewięć tomów) i wysoka cena (jeden tom kosztuje ok. 200 zł). Powoduje to, że nawet instytucje publiczne mają ograniczone możliwości tworzenia zbiorów takich książek. Należy także zauważyć, że w przypadku gminnych bibliotek publicznych gromadzenie książek brajlowskich może nie być działalnością efektywną. Wśród mieszkańców małej gminy może się znajdować niewiele osób, które byłyby zainteresowane korzystaniem z takich książek. Zakup jednej pozycji to spory wydatek, a po jednorazowym przeczytaniu przez wszystkich jej odbiorców książka przestaje być użytkowana. Dużo lepszym rozwiązaniem jest zakup książek do słuchania (audiobooków) czytanych przez lektorów.

Audiobooki są dostępne w sporym wyborze (np. w księgarni internetowej Merlin.pl dostępnych jest kilkaset tytułów nagranych w formatach MP3³⁰ lub CD-Audio³¹) i stosunkowo niedrogie, klasyka kosztuje kilkanaście złotych, a nowości kilkadziesiąt złotych. Ceny są więc porównywalne z tradycyjnymi książkami. Z książek do słuchania mogą korzystać nie tylko osoby niewidzące i niedowidzące, ale także inni użytkownicy biblioteki. Audiobooki są popularne wśród osób, które dużo czasu spędzają za kierownicą samochodu, uczniów szkół średnich oraz gospodyń domowych, które mogą słuchać nagrania w trakcie wykonywania prac domowych. Jest to oferta atrakcyjna dla każdego, kto chce produktywnie spędzać czas.



Na razie świadomość czytelników o rosnącej ofercie literatury do słuchania jest jeszcze niewielka, ale bibliotekarze mogą to zmienić, podejmując odpowiednie działania promocyjne.

Innym rozwiązaniem, które może być zastosowane w przypadku osób niedowidzących, jest zakup pozycji wydanych drukiem powiększonym. Książki te mają nieco większą objętość i cenę, ich oferta jest jednak dość ograniczona.

Dużo większe możliwości zwiększenia dostępu osób z dysfunkcją wzroku do usług bibliotecznych dają nowoczesne technologie ICT: programy do odczytu ekranu, programy powiększające oraz programy hybrydowe (łącznie obie te funkcje), programy i urządzenia o funkcji syntezy mowy, wyspecjalizowane odtwarzacze książek do słuchania i inne. Umożliwiają one także wzbogacenie oferty biblioteki o nowe usługi adresowane do tej grupy osób.



Warto wiedzieć

Na portalu Onet.pl istnieje możliwość szybkiego powiększania rozmiaru czcionki, jaką zostały napisane artykuły (poprzez naciśnięcie odpowiedniego symbolu literki A) oraz odsłuchiwanie tekstu artykułów.

Wybierając program komputerowy dla biblioteki publicznej, należy sprawdzić, do jakiego systemu operacyjnego został przygotowany (MS Windows, Linux) oraz z jaką wersją tego programu współpracuje. Dodatkowo należy zwrócić uwagę na ograniczenia licencji programu.

²⁹ Na podstawie: H. Rzepka, *Studenci niewidomi i słabowidzący – poradnik dla wyższych uczelni*, Fundacja Instytut Rozwoju Regionalnego, Kraków 2007.

³⁰ MP3 to standard zapisu dźwięku poddanej strasnej kompresji, co oznacza, że w trakcie zapisu usuwane są informacje o dźwiękach, które są niezauważalne lub mało istotne dla człowieka. Źródło: <http://www.pl.wikipedia.org/wiki/MP3>

³¹ CD-Audio to standard cyfrowego zapisu dźwięku na płycie kompaktowej. Źródło: <http://www.pl.wikipedia.org/wiki/CD-Audio>

>> Warto wiedzieć

Duńska Narodowa Biblioteka dla Niewidomych oferuje m.in. następujące usługi (niektóre są odpłatne):

- » usługi biznesowe, w ramach których użytkownicy mogą zlecać konwersje swoich materiałów biznesowych do postaci publikacji dźwiękowych, brajlowskich lub elektronicznych,
- » usługi dla osób niewidzących i niesłyszących polegające na konwersji wszelkiego rodzaju materiałów (np. pisanych ręcznie listów, artykułów z gazet, przepisów kulinarnych) do postaci elektronicznej, tekstu brajlowskiego lub mocno powiększonego druku,
- » usługi internetowe polegające na wyszukiwaniu informacji publicznej dla osób, które z powodu braku dostępu do internetu są odcięte od informacji udostępnianej przez władze lokalne, regionalne i krajowe.

Źródło: H. Clausen, *Rola bibliotek w integracji społeczeństwa informacyjnego: Dania z perspektywy europejskiej*, w: M. Kocójowa (red.), *E-włączenie czy e-wyobcowanie?*, Instytut INiB UJ, Kraków 2006, s. 82-90,
http://www.inib.uj.edu.pl/wyd_iinb/s3_z2/clausen-pol.pdf

Programy do odczytu ekranu

Programy do odczytu ekranu (ang. screen reader), zwane również programami udźwiękowiającymi pracę komputera, przeznaczone są dla osób niewidomych i słabo widzących w stopniu znacznym³². Programy te rozpoznają i interpretują informacje wyświetlane na monitorze komputera, a następnie przedstawiają je użytkownikowi w postaci głosowej lub wysyłają je do brajlowskiego urządzenia wyjściowego (monitora lub notatnika), dzięki czemu użytkownik może je samodzielnie odczytać i uzyskać nawet bardzo precyzyjną informację (np. niezbędną do korekty tekstu). Programy te umożliwiają także udźwiękowanie klawiatury, sterowanie za pomocą klawiatury wskaźnikiem kursora myszy, przypisywanie do kombinacji klawiszy komunikatów słownych i wprowadzanie innych udogodnień.

Dzięki tym funkcjom użytkownicy programów do odczytu ekranu mogą obsługiwać większość aplikacji komputerowych: edytory tekstu, arkusze kalkulacyjne, bazy danych, przeglądarki internetowe, programy pocztowe, programy narzędziowe i inne.

Do tej grupy programów zaliczane są: **JAWS for Windows**, **Window Eyes**, **Hal** i **NVDA** (ang. NonVisual Desktop Access) – współpracujące ze środowiskiem Windows, oraz **Orca** – przeznaczony do systemu Linux. Dwa pierwsze mają czołową pozycję na rynku. Warto wiedzieć, że Hal występuje w wersji na pendrive, co pozwala go przenosić między komputerami. NVDA nie ustępuje pod względem parametrów programom komercyjnym, a jego zaletą jest to, że jest bezpłatny. Bezpłatna jest także aplikacja Orca.

JAWS to jeden z najpopularniejszych programów udźwiękowiających i ubrajlawiających środowisko Windows. Przekazuje komunikaty przez syntezytor mowy i wyświetla tekst na brajlowskim monitorze. Współpracuje ze sprzętowymi lub programowymi syntezytorami mowy oraz różnymi modelami monitorów brajlowskich. Umożliwia bezwzrokową obsługę zarówno typowych domowych zestawów komputerowych, jak i komputerów przeznaczonych do różnego rodzaju zadań (obsługuje pakiety biurowe, edytory tekstu, arkusze kalkulacyjne, encyklopedie, programy pocztowe i aplikacje komunikacyjne, programy przeznaczone do edycji i przetwarzania dźwięku, komponowania muzyki). Umożliwia dostęp do informacji zamieszczonych na stronach internetowych oraz czyta dokumenty w PDF³³ i HTML³⁴. JAWS umożliwia dostosowanie interfejsu do indywidualnych potrzeb poprzez sterowanie ilością informacji udostępnianych w całym systemie oraz w wybranych aplikacjach, zawiera także opcje pozwalające skonfigurować własne głosy, skróty klawiszowe i inne³⁵.

Koszt programu w zależności od wersji wynosi 3000-4000 zł³⁶.

32 Odczyt z ekranu jest niemożliwy lub zbyt męczący dla wzroku.

33 Format PDF (ang. Portable Document Format, przenośny format dokumentu) – format plików służący do prezentacji, przenoszenia i drukowania treści tekstowo-graficznych, stworzony i promowany przez firmę Adobe Systems. Źródło: <http://www.pl.wikipedia.org/wiki/PDF>

34 HTML (ang. HyperText Markup Language, język znaczników hipertekstu). Popularny język, w którym tworzone są strony internetowe. Dokument opracowany w języku HTML jest zwykłym plikiem tekstowym, najczęściej mającym rozszerzenie .htm lub .html. Język ten jest oparty na tzw. znacznikach określających wybrane elementy dokumentów, np. tekst, grafikę, łącza do innych dokumentów.

35 Na podstawie: P.S. Król (oprac.), *Komputer dla Homera. Poradnik – Co i jak wybrać?*, http://www.pzn-mazowsze.org.pl/zes_wzor.htm

36 Ceny pochodzą ze sklepu internetowego Altix, <http://www.sklep.altix.pl/>, stan na koniec lutego 2010 r.

Window Eyes to program opracowany zarówno dla początkujących, jak i zaawansowanych użytkowników komputera. Łatwo go dopasować do indywidualnych potrzeb. Współpracuje z większością modeli monitorów brajlowskich oraz syntezatorów mowy. Automatycznie etykietuje wiele popularnych grafik. Ma funkcję czytania dokumentu bez zatrzymywania się od początku do końca oraz dodatkowy kursor do przeglądania ekranu bez zmian wskaźnika myszy czy kursora tekstu.

Koszt programu w różnych wersjach oraz pakietu mieści się w przedziale 3000-4500 zł³⁷.

Programy powiększające

Programy powiększające są przeznaczone dla osób z umiarkowanym ubytkiem widzenia, które mogą przez dłuższy czas pracować z użyciem wzroku. Umożliwiają zwiększanie rozmiaru obrazu wyświetlanego na ekranie od 1 do 32 razy (w zależności od możliwości programu).

Dostępne funkcje programów powiększających:

- » powiększanie całości obrazu,
- » pionowy lub poziomy podział ekranu i powiększanie obrazu w jednej części przy jednoczesnym podglądzie oryginalnego obrazu w drugiej części ekranu,
- » powiększanie tylko fragmentu ekranu (otoczenia wskaźnika myszy lub kursora),
- » odwrócenie lub całkowita zmiana kolorów (funkcja użyteczna podczas pracy z urządzeniami, które ignorują kolory systemowe),
- » specjalne oznaczenia lokalizacji kursora i myszy,
- » przeglądanie liniowe.

Programy powiększające różnią się możliwościami w zakresie powiększania, jakością wygładzania obrazu po powiększeniu, dostępnymi opcjami. Programami powiększającymi są m.in.: Lunar, Magic, Magnus, ZoomText Magnifier. Najwięcej możliwości oferują Lunar i ZoomText Magnifier. Warto wiedzieć, że coraz więcej programów powiększających pojawia się w wersji niewymagającej instalacji – są umieszczone na pendrive.

Lunar jest programem powiększającym przeznaczonym dla użytkowników MS Windows. Umożliwia powiększenie obrazu do 32 razy i pracuje w kilku trybach: pełny ekran, podzielony ekran, okienko, lupy, automatyczne lupy i zahaczone obszary. Program można skonfigurować według wymagań osoby, która będzie z niego korzystała, w tym ustawić kolor, kontrast lub jasność. Dostępna jest także nieco bardziej rozbudowana wersja programu pod nazwą Lunar Plus.

Koszt programu Lunar wynosi ok. 1500 zł (Lunar Pen edition³⁸ – 1900 zł)³⁹.

ZoomText Magnifier – program ten płynnie powiększa obraz od 1 do 36 razy. Ma funkcję zmiany koloru tła i czcionki, regulację kontrastu oraz jasności. Obraz nie jest zdeformowany nawet przy największych powiększeniach. Powiększanie jest realizowane w kilku trybach, a ekran może być dzielony na część powiększoną i niepowiększoną. Program wygładza i uwydatnia kolory ekranu, wskaźnik myszy oraz kursor tekstowy.

Koszt programu – ok. 1600 zł, a w wersji na pendrive – ok. 1900 zł⁴⁰.

Programy hybrydowe (powiększająco-udźwiękowiające)

Programy powiększająco-udźwiękowiające są adresowane do osób ze znacznym ubytkiem wzroku, które dość szybko męczą się w trakcie pracy wymagającej użycia wzroku. Aplikacje te łączą funkcję powiększania z funkcją sterowania syntezą mowy. Takie połączenie znacznie ułatwia pracę przy komputerze. Korzystanie ze znacznego powiększenia sprawia, że czytanie dłuższych tekstów staje się męczące. W takiej sytuacji pomocne jest użycie czytnika ekranu. Ilość wypowiadanych informacji może być regulowana.

³⁷ Ceny pochodzą ze sklepu internetowego firmy Rehabit, <http://www.rehabit.pl/>, stan na koniec lutego 2010 roku.

³⁸ Pen edition to wersja na pendrive.

³⁹ Ceny pochodzą ze strony firmy Harpo, <http://www.harpo.com.pl/>, stan na koniec lutego 2010 roku.

⁴⁰ Ceny pochodzą ze strony firmy Harpo, <http://www.harpo.com.pl/>, stan na koniec lutego 2010 roku.

Przykładowe programy hybrydowe to: Lunar Plus, Magic Plus, Storm, Supernova, VIEWdio, ZoomText MagReader. Największy zakres wypowiedzania informacji głosem syntetycznym mają: Supernova i ZoomText MagReader. Podobnie jak w przypadku poprzednich aplikacji wiele programów powiększająco-udźwiękowiających występuje w wersji na pendrive.

ZoomText MagReader – uwydatnia i wymawia wszystko, co znajduje się na ekranie komputera. Program ten jest uznawany za jeden z najlepszych na świecie. Koszt podstawowego pakietu wynosi ok. 2300 zł. ZoomText jest dostępny także w wersji na pendrive, której koszt jest nieco większy (ok. 2600 zł)⁴¹.

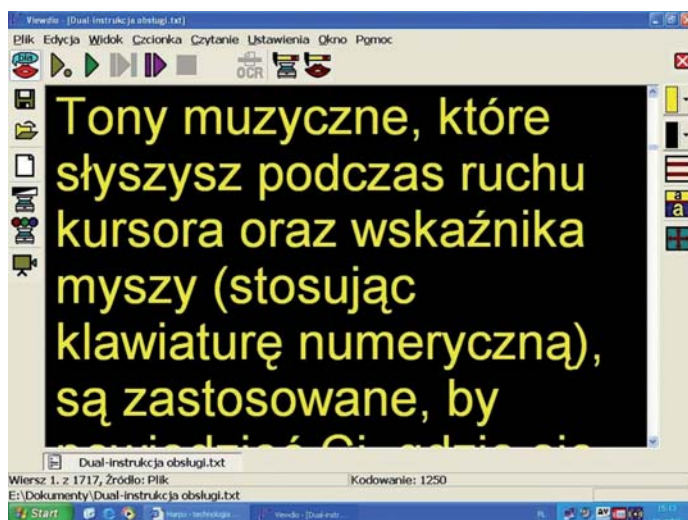
Zaletą tego programu jest przyjazny dla użytkownika panel kontrolny. Program umożliwia powiększenie w zakresie od 1 do 36 razy bez zniekształcania liter nawet przy największym zbliżeniu. Powiększenie jest realizowane w kilku trybach: lupa podążająca za wskaźnikiem myszy, dzielenie ekranu na część powiększoną i inne. Program ma funkcję DocReader, która umożliwia odsłuchiwanie dokumentów tekstowych, śledzenie czytanego tekstu z funkcją podkreślania wypowiedzianych wyrazów, w dowolnych trybach powiększenia i konfiguracji kolorów. Warto podkreślić, że program, łącznie z instrukcją obsługi, jest dostępny w języku polskim.

Supernova Standard jest programem łączącym program udźwiękowiający Hal, program powiększający Lunar i syntezator mowy Orpheus (polskojęzyczny). Połączenie programu powiększającego z czytającym i wyświetlającym w brajlu daje olbrzymie możliwości tam, gdzie komputery są używane wymiennie przez wiele osób. Supernova zawiera obsługę DOM (Data Object Model) dla Internet Explorer 6, MS Word i MS Excel 2000, XP, 2003 i późniejszych wersji. Dzięki temu lepiej rozpoznaje i czyta obiekty w tych programach. Jest to bardzo istotne. Poruszanie się po stronach internetowych i tabelach za pomocą programu jest bardzo szybkie. Supernova potrafi mówić nawet na ekranie logowania Windows. Koszt zakupu programu wynosi ok. 4300 zł w wersji standard, a w wersji na pendrive (ok. 4700 zł)⁴².

Program VIEWdio umożliwia powiększenie obrazu (grafiki i tekstu) ze skanera, rozpoznanie zeskanowanego tekstu, czytanie przeformatowanego tekstu w powiększeniu za pomocą mowy syntetycznej, powiększenie obrazu z kamery (również z lup elektronicznych).

Warto zaznaczyć, że program daje duże możliwości zmian kolorów, jaskrawości, kontrastu, obracania dokumentu, wygładzania krawędzi i wyostrzania powiększonego obrazu. Zawiera opcje umożliwiające pracę nad fragmentami tekstów. Jest dostępny także w wersji Lite – bez modułu rozpoznającego tekst. Cena VIEWdio wynosi ok. 2800 zł, a koszt VIEWdio Lite – 1700 zł⁴³.

Ilustracja 11. Prezentacja programu VIEWdio



Źródło: <http://www.harpo.com.pl/>

41 Ceny pochodzą ze strony firmy Harpo, <http://www.harpo.com.pl/>, stan na koniec lutego 2010 roku.

42 Ceny pochodzą ze strony firmy Harpo, <http://www.harpo.com.pl/>, stan na koniec lutego 2010 roku.

43 Ceny pochodzą ze strony firmy Harpo, <http://www.harpo.com.pl/>, stan na koniec lutego 2010 roku.

Warto wiedzieć

Zakład Systemów Informacyjnych (ZSI) Wydziału Informatyki i Zarządzania Politechniki Wrocławskiej przeprowadził ocenę wybranych serwisów polskich bibliotek publicznych i akademickich pod kątem dostępności dla osób niewidomych i niedowidzących. Analiza obejmowała różne systemy biblioteczne: VTLS, WAIS, Horizon, Aleph, Prolib. Opracowano zadania testowe, które były następnie wykonywane przez niewidomych i słabo widzących czytelników korzystających z oprogramowania wspomagającego, takiego jak: Zoomtext, Supernova, Jaws, Window Eyes, Hal. Wiele z testowanych stron WWW systemów bibliotecznych było niedostępnych lub trudno dostępnych dla niepełnosprawnych wzrokowo użytkowników. W rezultacie zidentyfikowano następujące czynniki ograniczające:

- » linki graficzne bez alternatywnego opisu tekstowego,
- » ramki bez tytułów,
- » nieprawidłowo rozmieszczone etykiety pól formularzy,
- » konstrukcje języka JavaScript⁴⁴ wymagające interakcji przy użyciu myszy,
- » niedostępne prezentacje multimedialne (Macromedia Flash),
- » brak odnośnika do podstawowej treści strony przy jednoczesnym umieszczeniu na stronie dużej liczby odnośników nawigacyjnych⁴⁵.

Źródło: P. Brzoza, P. Skurowski, Cyfrowa biblioteka publikacji multimedialnych dla osób niepełnosprawnych wzrokowo, <http://www.zsi.pwr.wroc.pl/zsi/missi2004/pdf/Brzoza,%20Skurowski.pdf>

Synteza mowy

Synteza mowy to obecnie głównie programy komputerowe. Sprzętowe syntezatory mowy (Apollo II, SMP4) są coraz rzadziej stosowane i nie będą omawiane w tym podręczniku. Syntezytor mowy umożliwia głosowe przedstawianie informacji wyświetlanych na ekranie komputera. Współczesne syntezatory mowy radzą sobie nawet z wypowiadaniem słów, których wymowa jest inna, niż to wynika z ich zapisu, np. marznąć. Synteza mowy jest dostępna w różnych językach. Różnią się między sobą m.in. barwą głosu (dostępne są zarówno głosy męskie, jak i żeńskie). Ze względu na indywidualny odbiór komputery do publicznego użytku powinny być wyposażone w więcej niż jeden syntezator mowy.

Programowe syntezatory mowy to m.in.: Ivona (głos żeński Ewa i męski Jacek), Realspeak (głos żeński Agata), Spiker (głos żeński Ania i męski Maciek), Speak II (głos męski Jan), SynTalk (dwa głosy: męski i żeński), Acapella i bezpłatny Espeak.

Pracę syntezatorów mowy zarządzają programy udźwiękowiające i powiększająco-udźwiękowiające, które były omawiane wcześniej. Dokonując zakupu tych programów, w pakiecie otrzymuje się także syntezator mowy. Działanie syntezatorów mowy zostanie opisane na przykładzie programu IVONA. Jego koszt nie przekracza 300 zł.

Syntezytor mowy IVONA

Każdy syntezator mowy trzeba zainstalować. Na etapie instalacji IVONA, podobnie jak inne syntezatory, daje możliwość wyboru języków, w których później będzie odtwarzany tekst. Można także skorzystać z opcji instalacji niestandardowej, tzn. samodzielnie wybrać języki i wszystkie komponenty syntezatora, które zostaną zainstalowane w komputerze.

⁴⁴ JavaScript (JS) – obiektowy skryptowy język programowania stworzony przez firmę Netscape, najczęściej stosowany na stronach internetowych. Źródło: <http://www.pl.wikipedia.org/wiki/JavaScript>

⁴⁵ P. Brzoza, P. Skurowski, Cyfrowa biblioteka publikacji multimedialnych dla osób niepełnosprawnych wzrokowo, <http://www.zsi.pwr.wroc.pl/zsi/missi2004/pdf/Brzoza,%20Skurowski.pdf>

>> Ilustracja 12. Instalacja syntezy mowy IVONA



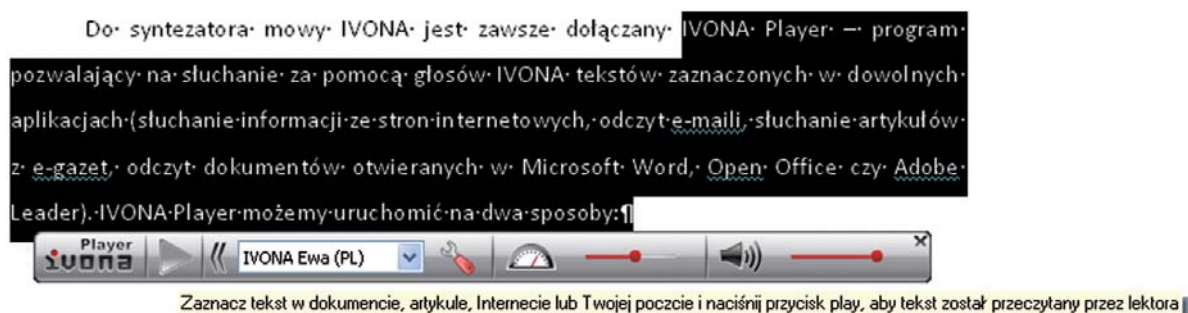
Do syntezy mowy IVONA jest zawsze dołączany IVONA Player – program pozwalający na słuchanie wybranych tekstów z dowolnych aplikacji (słuchanie informacji ze stron internetowych i artykułów z e-gazet, odczyt e-maili i dokumentów Microsoft Word, Open Office czy Adobe Reader).

IVONA Player można uruchomić na dwa sposoby:

1. Poprzez skrót w menu Start (Start → Wszystkie programy → IVONA → IVONA Player);
2. Poprzez skrót w menu Tray (zasobnik systemowy, prawy dolny róg ekranu monitora).

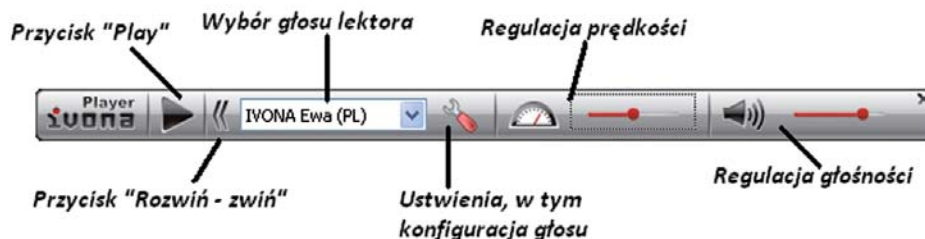
W celu odczytania tekstu za pomocą IVONA Player należy otworzyć tekst w dowolnym programie i zaznaczyć fragment, który ma być odtworzony głosowo, a następnie kliknąć przycisk „Play” lub użyć skrótu klawiszowego „Ctrl” + „Shift” + „Spacja”.

>> Ilustracja 13. Odtwarzanie tekstu za pomocą programu IVONA Player



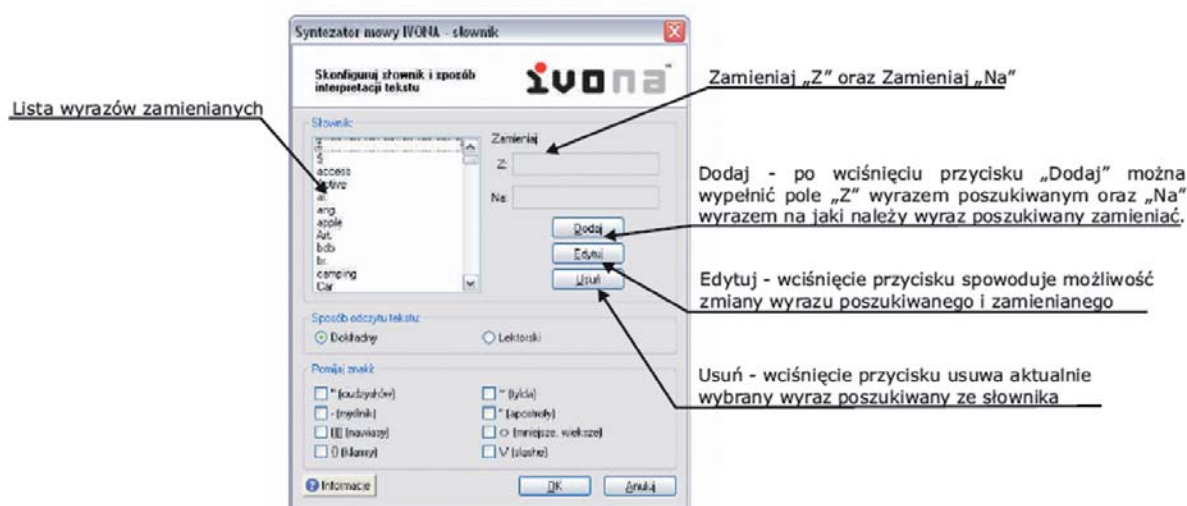
IVONA Player może pracować w dwóch trybach: pełnym i mini, które przełącza się za pomocą przycisków „Rozwiń” i „Zwiń”. Program udostępnia użytkownikowi następujące funkcje: regulację głośności i prędkości mówienia lektora, wybór głosów lektorów oraz ich konfigurację.

Ilustracja 14. Funkcje programu IVONA Player



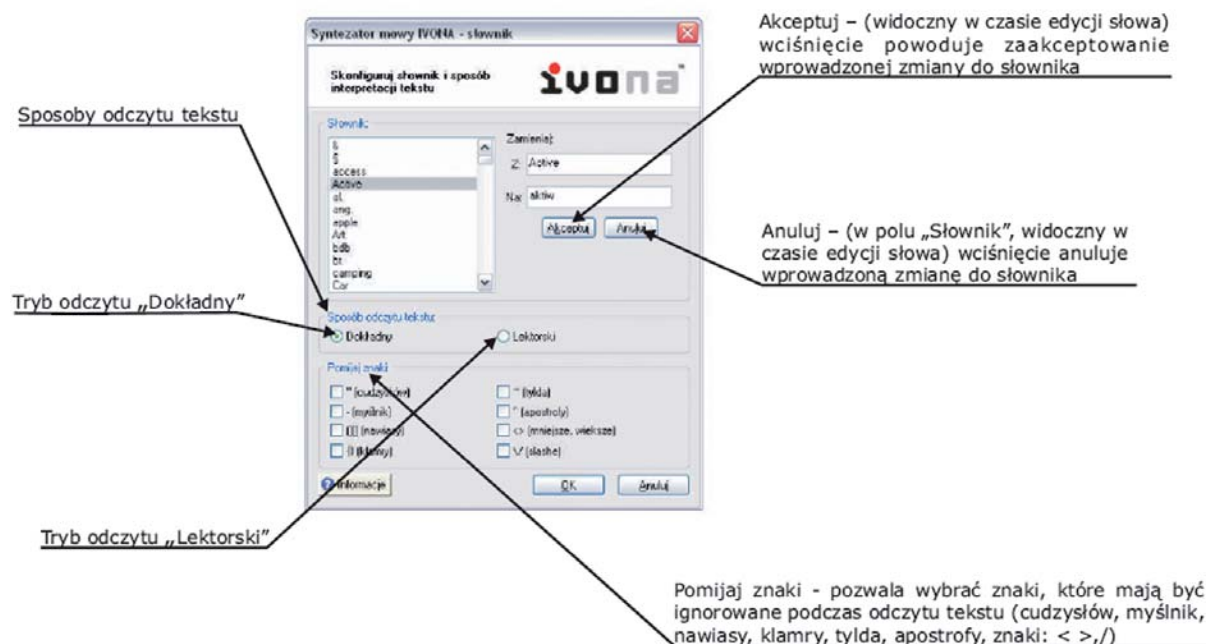
IVONA interpretuje tekst za pomocą algorytmów sztucznej inteligencji, co w praktyce oznacza, że w niektórych przypadkach tekst może być odczytany nieco inaczej, niż oczekuje tego użytkownik. W celu uniknięcia takich problemów twórcy programu sugerują odpowiednie przygotowanie tekstu przed jego odsłuchaniem. Podstawowym warunkiem, który powinien być spełniony, żeby syntezytor właściwie odczytał tekst, jest jego zgodność z zasadami polskiej gramatyki i ortografii. Przykładowo zdanie „Ala ma, jednego kota” zostanie przeczytane jako: „Ala ma przecinek jednego kota”, ponieważ w tekście brakuje spacji po przecinku przed wyrazem „jednego”. Taki sposób interpretacji tekstu do odczytu jest pomocny przy znajdowaniu błędów w zapisie. Syntezytor mowy IVONA zawsze interpretuje przecinki i kropki. Warto także pamiętać o tym, że polskie głosy syntezytora zawsze będą odczytywać wyrazy obcojęzyczne tak, jakby były napisane w języku polskim. W celu uzyskania poprawnej wymowy należy wyraz obcojęzyczny występujący w tekście zastąpić jego zapisem fonetycznym w języku polskim. Można to zrobić przy użyciu słownika syntezytora mowy IVONA, do którego należy wpisać słowa pojawiające się szczególnie często w syntezyzowanych tekstach.

Ilustracja 15. Syntezytor mowy IVONA – słownik



Źródło: Podręcznik użytkownika syntezytora mowy IVONA.

>> Ilustracja 16. Syntezator mowy IVONA – słownik



Źródło: Podręcznik użytkownika syntezatora mowy IVONA.

Syntezator mowy IVONA może pracować w dwóch trybach: lektorskim i dokładnym. W trybie dokładnym IVONA będzie odczytywać nie tylko pojedyncze wyrazy, ale także wszystkie znaki specjalne (myślnik, nawias itp.). Z kolei w trybie lektorskim program będzie próbować odczytać tekst w taki sposób, jak to robi lektor. Tryb ten może być szczególnie przydatny przy odczytywaniu książek, również tych, w których znajduje się wiele dialogów.

Przed zakupem syntezatora warto wypróbować jego działanie. Na stronie producenta (IVO Software sp. z o.o., <http://www.ivona.com/>) znajduje się wersja Trial, która będzie działać przez 30 dni od momentu zainstalowania jej w komputerze. Po upływie 30 dni głosy dostępne w syntezatorze przestaną działać, a dalsze jego funkcjonowanie będzie możliwe tylko po wprowadzeniu klucza aktywacyjnego, który można otrzymać, kupując głos (lub pakiet głosów) IVONA.

Syntezator IVONA można zainstalować w komputerze spełniającym następujące wymagania techniczne:

1. system operacyjny Windows NT/2000/XP,
2. pamięć RAM – min. 128 MB,
3. procesor o wydajności min. Pentium II 300 MHz,
4. wymagane miejsce na dysku (dla jednego głosu) – 50 MB.

Wyspecjalizowane urządzenia i programy do odtwarzania książek do słuchania

Jak wcześniej wspomniano, książki do słuchania (audiobooki) najczęściej są zapisywane w formacie CD audio lub MP3.

W związku z rozpowszechnieniem się zapisu MP3 wybór książek w formacie CD audio jest coraz mniejszy i coraz trudniej jest takie książki kupić. Audiobooki w formacie MP3 można kupić na płycie CD lub pobrać – po uiszczeniu odpowiedniej opłaty – bezpośrednio ze strony internetowej. Do odtwarzania takich audiobooków służą odtwarzacze CD z funkcją czytania formatu MP3 lub odtwarzacze plików MP3, do których nagranie jest wprowadzane

przez komputer (odtwarzacz MP3 podłączany jest do komputera specjalnym kablem, a odpowiedni program komputerowy przegrywa do niego nagranie książki z CD, dysku komputera lub bezpośrednio ze strony internetowej). Coraz częściej odtwarzacze plików MP3 są wbudowywane w telefony komórkowe.

Dla osób z dysfunkcją wzroku oraz mających problemy z czytaniem adresowane są książki do słuchania utworzone w systemie DAISY lub Czytak. Książki te różnią się od typowych audiobooków tym, że mają dodatkowe funkcje, przydatne dla tej grupy osób.

DAISY (ang. Digital Accessible Information System) to standard zapisu książek elektronicznych opracowany specjalnie na potrzeby osób niewidomych i innych mających problemy w czytaniu. Książki przygotowane w standardzie DAISY można czytać i odsłuchiwać za pomocą odpowiednich aplikacji instalowanych w komputerze osobistym lub specjalnych urządzeń. Książki tworzone w systemie DAISY są zazwyczaj zapisywane w formatach MP3 oraz WAV⁴⁶.

Format DAISY umożliwia swobodną nawigację między poszczególnymi elementami książki: rozdziałami, podrozdziałami, stronami, adnotacjami, przypisami itp., jak również tworzenie zakładki w dowolnych miejscach książki⁴⁷, czy wyszukiwanie fraz na podstawie wpisanego tekstu⁴⁸. Słuchając nagrania tekstu, można jednocześnie obserwować pisany tekst książki. Tekst wyświetlany na ekranie monitora można dostosować do indywidualnych potrzeb użytkownika poprzez zmianę wielkości i kroju czcionek, koloru tła i tekstu, tak by czytanie było jak najmniej problematyczne. Jest również możliwość regulacji prędkości i wysokości tonu nagrania lektorskiego. Zakres odtwarzanych informacji także można dopasować do potrzeb użytkownika poprzez odpowiednie skonfigurowanie programu lub urządzenia do odtwarzania książek, aby włączyć lub wyłączyć odczytywanie przypisów czy numerów stron. Osoby, które nie potrzebują tych wszystkich udogodnień, mogą korzystać z książek DAISY jak z tradycyjnych audiobooków⁴⁹.

Do odtwarzania książek utworzonych w systemie DAISY służą specjalistyczne urządzenia. Zazwyczaj odczytują one także pliki zapisane w innych formatach. Przykłady takich urządzeń to:

- » Victor Reader VIBE (odtwarza DAISY, MP3 i CD-Audio),
- » Book Sense (odtwarza m.in.: DAISY, Audible⁵⁰, MP3, MP4⁵¹, WAV, WAX⁵², WMA⁵³, MPC⁵⁴ oraz dzięki wbudowanemu syntezytorowi mowy: TXT⁵⁵, XML⁵⁶, HTML, DOC, DOCX⁵⁷, BRF⁵⁸, RTF⁵⁹; ma funkcję dyktafonu, a nowsze modele także radio FM i bluetooth,
- » E-lektor (odtwarza DAISY, MP3 oraz dzięki wbudowanemu syntezytorowi mowy pliki tekstowe),
- » Milestone (odtwarza DAISY, MP3 oraz dzięki wbudowanemu syntezytorowi mowy pliki tekstowe; ma funkcję dyktafonu; niektóre modele mają także radio FM, a najnowszy model został wyposażony w moduł Speakout służący do znakowania przedmiotów, który za pomocą specjalnych etykiet RFID⁶⁰ może oznaczać różne przedmioty, przypisując im komunikaty głosowe.

Ceny tych urządzeń wynoszą od 1200 do 2500 zł⁶¹.

46 WAV (ang. wave form audio format) – format plików dźwiękowych stworzony przez Microsoft oraz IBM. Pliki te zajmują dość dużo miejsca, ale nie mogą być większe niż 4 GB. WAV jest wykorzystywany w edycji dźwięku oraz w przenośnych urządzeniach audio, takich jak odtwarzacze i cyfrowe dyktafony. Jest wypierany przez MP3. Źródło: <http://pl.wikipedia.org/wiki/WAV>

47 Opcja dostępna w niektórych odtwarzaczach.

48 Opcja dostępna w niektórych odtwarzaczach.

49 Na podstawie informacji zamieszczonych na stronie Biblioteki Książek Cyfrowych Uniwersytetu Warszawskiego, http://www.bkc.uw.edu.pl/bkc_daisy.html

50 Audible – zastrzeżony format plików dźwiękowych używanych do tworzenia m.in. audiobooków, głosowych wydań gazet i innych publikacji dźwiękowych przez firmę Audible.com. Ma cztery rozszerzenia *aa, które mówią o jakości dźwięku. W najnowszym formacie Audible dźwięk jest zsynchronizowany z obrazem, dzięki czemu książkom do słuchania towarzyszą cyfrowe obrazy.

51 MP4 to standard kodowania dźwięku i obrazu utworzony z myślą o telewizji cyfrowej oraz przesyłaniu multimedialnych przez internet. Zapewnia dobrą jakość przesyłanych danych przy niskiej prędkości transferu. Rozszerzenie plików w tym formacie to .mp4 lub .m4a. Podobnie jak MP3 jest formatem kompresji stratnej.

52 WAX – Windows Media Audio Redirector to metapliki Windows Media zawierające odwołania do plików Windows Media Audio (WMA).

53 WMA (Windows Media Audio) – format kompresji dźwięku stworzony przez Microsoft. W zamierzeniach producenta ma konkurować z formatem MP3.

54 MPC to jedno z rozszerzeń, w którym są zapisywane pliki tworzone w formacie Musepack – kolejnym z formatów stratnej kompresji dźwięku.

55 TXT – (ang. text file lub plain text file) – plik tekstowy; plik składający się z tekstu i formatowany zgodnie z przyjętym standardem.

Źródło: http://www.pl.wikipedia.org/wiki/Plik_tekstowy

56 XML (ang. Extensible Markup Language, rozszerzalny język znaczników) – język do zapisu danych podobny do HTML.

57 DOCX to rozszerzenie pliku z pakietu Microsoft Office 2007.

58 BRF – jeden z formatów plików brailowskich.

59 RTF (ang. Rich Text Format) – popularny format tekstowy służący do wymiany dokumentów między różnymi komputerami mającymi różne platformy systemowe, np. PC i Macintosh. W przypadku tego formatu niemal wszystkie cechy pisma (kursywa, pogrubienie, podkreślenie itd.) nie są traczone, ponieważ są zapisywane odpowiednim kodem. Źródło: <http://www.i-slownik.pl/1,1259,rtf.html>

60 Etykiety RFID to zaawansowane technologicznie etykiety, które zawierają elektroniczny czip z pamięcią oraz antenę umożliwiającą emisję danych. W zależności od rodzaju aplikacji występują w różnych rozmiarach oraz są wykonywane z różnych materiałów: papieru i tworzywa.

61 Cena pochodzi ze strony sklepu internetowego firmy Rehabit, <http://www.rehabit.pl/>, stan na koniec lutego 2010 roku.

Książki w formacie DAISY można także odtwarzać w komputerze bez konieczności kupowania dodatkowych urządzeń. W tym celu trzeba wgrać odpowiedni program, np.:

- » EasyReader – pokazuje tekst i zaznacza aktualnie czytany fragment, ma możliwość dostosowania kolorów, czcionki, rozmiaru liter i układu książki do oczekiwań użytkownika; odczytuje różne formaty książek mówionych: DAISY, NISO⁶², e-książki⁶³. Cena programu: ok.150 zł⁶⁴;
- » FS Reader – wraz z programem odczytu ekranu JAWS umożliwia dostęp do wszystkich publikacji w formacie DAISY. Ma takie funkcje jak: przechodzenie bezpośrednio do konkretnego rozdziału, nagłówka lub strony, ustawianie nieograniczonej liczby zakładki, przyspieszanie lub spowalnianie wypowiedzi narratora lub syntezy mowy. Cena programu wynosi ok. 330 zł⁶⁵.

Na rynku są także dostępne programy służące do konwersji dokumentów na format DAISY i inne. Są to m.in.:

- » EasyConverter – jest na tyle prosty w obsłudze, że może być używany przez osoby, które nie mają doświadczenia w tworzeniu dokumentów przystosowanych do potrzeb osób niewidomych lub słabo widzących. Easy Converter przekształca dokumenty z następujących formatów: DOC, RTF, PDF, HTML, TXT, NIMAS⁶⁶, DAISY, XML, plików projektowych Kurzweil, obrazów na postać: DAISY, MP3, CD-Audio, druku powiększonego, druku brajlowskiego, TXT. Cena programu w wersji licencji dla uczelni i bibliotek wynosi od 8000 do 10 000 zł⁶⁷;
- » Dolphin Publisher – profesjonalne i bardzo rozbudowane oprogramowanie służące do tworzenia cyfrowych książek mówionych w standardzie DAISY wraz z możliwością jednoczesnego wyświetlania tekstu. Książka powstaje w ciągu kilku minut. Program umożliwia korzystanie z nagrań, mowy syntetycznej oraz pozwala nagrywać dźwięk na potrzeby tworzenia książki. Importuje dokumenty HTML, kopiuje i wkleja dokumenty programu Word oraz pozwala wpisywać tekst bezpośrednio w programie. Cena programu wynosi ok. 13 000 zł.

Czytاک

Inną specjalistyczną ofertą skierowaną do tej samej grupy odbiorców są książki cyfrowe przygotowane do odtwarzania w urządzeniach z serii Czytاک. Są one zapisywane na małych kartach pamięci (Compact Flash oraz SD – używanych w cyfrowych aparatach fotograficznych) w zaszyfrowanym formacie MP3 (formacie Czytاکa). Na karcie w zależności od jej pojemności można zmieścić nawet kilka książek. Karta może być używana wielokrotnie – przeczytane książki można skasować, a w ich miejsce nagrać następne. Osoby mające komputer mogą za pomocą zwykłego czytnika do kart samodzielnie nagrywać i kasować książki i muzykę w formacie MP3. Książki w formacie Czytاکa udostępnia Biblioteka Spółdzielni „Nowa Praca Niewidomych” z siedzibą w Warszawie, producenta urządzeń Czytاک. Pod koniec stycznia 2010 roku liczba książek w formacie Czytاکa oferowanych przez tę placówkę wynosiła 3883 tytuły.

Obecnie na rynku jest dostępnych kilka rodzajów urządzeń z serii Czytاک. Odtwarzają one nie tylko książki (pliki muzyczne, słuchowiska) w formacie Czytاکa, ale także w formatach DAISY i MP3. Nagrań odsłuchuje się z wbudowanego głośnika lub przez słuchawki. Czytاکa można też podłączyć do domowego zestawu audio. Jest niewielkim urządzeniem, mającym funkcje podobne do magnetofonu – umożliwia odtwarzanie nagrania, zatrzymanie, przewijanie, przemieszczanie się między odcinkami jednej książki lub książkami. Niektóre modele dzięki syntezy mowy odtwarzają również pliki tekstowe. Nowe modele są wyposażone w dyktafon i złącze USB oraz mają funkcję tworzenia zakładki. Ceny Czytاکów mieszczą się w przedziale 1200-1600 zł⁶⁸.

62 NISO – amerykański standard książek do słuchania adresowanych do osób niewidomych i niedowidzących opracowany przez National Information Standards Organization – amerykańską organizację ustanawiającą standardy w dziedzinie usług informacyjnych. Standard ten jest podobny do DAISY.

63 E-książki – książki elektroniczne.

64 Cena pochodzi ze strony sklepu internetowego firmy Altix, <http://www.sklep.altix.pl/>, stan na koniec lutego 2010 roku.

65 Cena pochodzi ze strony sklepu internetowego firmy Altix, <http://www.sklep.altix.pl/>, stan na koniec lutego 2010 roku.

66 Nimas (ang. National Instructional Materials Accessibility Standard) jest standardem używanym przez wydawców do produkcji plików źródłowych (w formacie XML), które mogą być łatwo drukowane oraz przetwarzane do innych specjalistycznych formatów dla osób niepełnosprawnych, takich jak pismo Braille’a, pliki audio, HTML, duży druk.

67 Cena pochodzi ze strony sklepu internetowego firmy Altix, <http://www.sklep.altix.pl/>, stan na koniec lutego 2010 roku.

68 Ceny pochodzą ze strony producenta urządzeń Spółdzielni Pracy „Nowa Praca Niewidomych” z siedzibą w Warszawie, <http://www.czytak.waw.pl/>, stan na koniec lutego 2010 roku.

Inne rozwiązania

Jest wiele rozwiązań ułatwiających dostęp usług i zbiorów bibliotecznych osobom z dysfunkcją wzroku. Ze względu na ograniczoną objętość podręcznika nie można przedstawić wszystkich, warto jednak wymienić choć kilka z nich⁶⁹:

- » zwykła lupa, która będzie pomocna przy odczytywaniu tekstu napisanego małą czcionką przez osoby niemające zbyt dużych problemów ze wzrokiem;
- » klawiatura z powiększonymi i kontrastującymi literami – może ułatwić osobom słabowidzącym korzystanie z komputera; koszt zakupu takiej klawiatury jest stosunkowo nieduży w porównaniu z korzyściami, jakie może przynieść; zamiast kupować specjalną klawiaturę, można nakleić na standardową naklejki z powiększonymi i kontrastowymi znakami;
- » duży monitor LCD (powyżej 20”) służy temu samemu celowi;
- » klawiatura brajlowska może zastąpić zwykłą klawiaturę komputerową; ma osiem klawiszy głównych (do pisania pismem punktowym) i kilka sterujących; ze względu na to, że wiele wpisów wymaga kilku kombinacji na tej klawiaturze, dopiero połączenie dwóch klawiatur (brajlowskiej i zwykłej) pozwala swobodnie wykonywać czynności związane z obsługą komputera;
- » monitory brajlowskie (tzw. linijki brajlowskie) to urządzenia, które przekształcają tekst i niektóre informacje graficzne znajdujące się na ekranie komputera w znaki brajlowskie; są niezastąpione w przypadku zapisu, w którym występują znaki trudne lub niemożliwe do wypowiedzenia przez syntezytor mowy, na przykład język matematyczny, tekst wielojęzyczny (słowniki, podręczniki), język programowania;
- » elektroniczne pomoce optyczne, np. lupy elektroniczne i powiększalniki; są niezbędnymi urządzeniami stanowisk do nauki dla osób słabowidzących; umożliwiają czytanie książek, oglądanie zdjęć, map, przedmiotów itp. w bardzo dużych powiększeniach; jest to szczególnie istotne, gdy trzeba przeczytać teksty o małym rozmiarze czcionki, pisane ręcznie lub o małym kontraście;
- » notatniki brajlowskie – niewielkie przenośne urządzenia łączące monitor brajlowski, klawiaturę brajlowską i często moduł mowy syntetycznej; współczesne modele mają wiele funkcji i oferują dostęp do różnych aplikacji, np.: kalkulatora, terminarza, bazy adresowej, odtwarzacza plików dźwiękowych, dyktafonu cyfrowego, poczty elektronicznej i przeglądarki internetowej;
- » słowniki elektroniczne z modułem głosowym, np. Language Teacher X8 jest mówiącym słownikiem polsko-angielskim, polsko-niemieckim i słownikiem języka angielskiego; zawiera milion zdefiniowanych słów;
- » urządzenia lektorskie łączące moduł mowy syntetycznej, skaner oraz program do rozpoznawania znaków; są bardzo proste w obsłudze,
- » drukarki brajlowskie służące do drukowania tekstów pismem sześć- lub ośmiopunktowym; za pomocą niektórych modeli można przygotować także wypukłe rysunki; wydruki mogą być jedno- lub dwustronne; tego typu drukarki dość głośno pracują, dlatego umieszcza się je w specjalnych pudłach dźwiękochłonnych.

Warto wiedzieć

Duńska Narodowa Biblioteka dla Niewidomych tworzy książki elektroniczne w formacie HTML lub w postaci plików ASCII⁷⁰. Pliki te mogą być drukowane na drukarkach brajlowskich, odczytywane na głos przez syntezytor mowy (zainstalowane w komputerach), czytane przez linijki i monitory brajlowskie, konwertowane i wyświetlane w bardzo dużym powiększeniu. Biblioteka oferuje obecnie około 1000 różnych książek w tej postaci oraz około 100 różnych gazet i magazynów.

Źródło: H. Clausen, *Rola bibliotek w integracji społeczeństwa informacyjnego: Dania z perspektywy europejskiej*, w: M. Kocójowa (red.), *E-włączenie czy e-wyobcowanie?*, Instytut INiB UJ, Kraków 2006, s. 82-90, http://www.inib.uj.edu.pl/wyd_iinb/s3_z2/clausen-pol.pdf

⁶⁹ Na podstawie: H. Rzepka, *Studenci niewidomi i słabowidzący – poradnik dla wyższych uczelni*, Fundacja Instytut Rozwoju Regionalnego, Kraków 2007.
⁷⁰ Plik ASCII – typ pliku składającego się ze znaków ASCII (ang. American Standard Code for Information Interchange). Każdy znak ASCII jest zapisany za pomocą siedmiu bitów. Formatu pliku ASCII używa się do wysyłania poczty, artykułów na listach Usenet itp. Źródło: <http://www.i-sloownik.pl/1,1123,plik,ascii.html>

Osoby niesłyszzące i niedosłyszające

Ubytek słuchu jest jedną z najczęściej spotykanych dolegliwości. We współczesnej literaturze funkcjonuje co najmniej kilka określeń odnoszących się do osób z uszkodzonym słuchem i/lub posługujących się językiem migowym.



Warto wiedzieć

Osoba głucha – osoba, która jest nie zdolna do odbierania bodźców akustycznych. Osoba z wrodzoną głuchotą często również nie posługuje się mową.

Osoba niedosłyszająca – osoba z zaburzeniem funkcjonowania narządu słuchu polegającym na nieprawidłowym przewodzeniu lub odbiorze dźwięków. Częstość występowania tego typu zaburzenia rośnie wraz z wiekiem:

- » u noworodków występuje ono w 2-3%,
- » do 18. roku życia – 5%,
- » 19-44 lata – 4,5-5%,
- » 45-64 lata – 14%,
- » 65-74 lata – 23%,
- » powyżej 75. roku życia – 35%

Źródło: <http://pl.wikipedia.org/wiki/G%C5%82uchota>, <http://pl.wikipedia.org/wiki/Niedos%C5%82uch>

„Określenie »osoby głuche« (zamiast »niesłyszzące«) jest zgodne z terminologią stosowaną w środowisku głuchych. Osoby całkowicie pozbawione słuchu traktują swoją głuchotę jako element identyfikacji społeczno-kulturowej, nie zaś jako rodzaj upośledzenia. Nie uważają się więc za niepełnosprawne czy upośledzone”.

Źródło: Niepełnosprawność – definicja, klasyfikacja i konsekwencje, http://www.bon.uw.edu.pl/budw/niep_sluchu.html

Oferta biblioteki dla osób z dysfunkcją słuchu nie różni się w znaczny sposób⁷¹ od oferty skierowanej do użytkowników, którzy nie mają takich problemów. Jednak w bibliotece, która zdecyduje się na wprowadzenie rozszerzonych usług adresowanych do osób niepełnosprawnych, w tym osób głuchych, nie może zabraknąć publikacji „łatwych w czytaniu”. Są one potrzebne osobom, które nie słyszą od urodzenia i nie wykształciły zdolności odbierania pewnych pojęć językowych, zwłaszcza abstrakcyjnych. Dla wielu takich osób językiem podstawowym jest język migowy, a język polski jest drugim, a nawet trzecim językiem, stąd ich polszczyzna jest dość słaba i potrzebują dostępu do książek napisanych prościej. Warto wiedzieć, że podejmowane są także próby przygotowywania publikacji w języku migowym. Język migowy jest językiem żywym, ale można go przedstawić za pomocą rysunków, fotografii lub nagrania wideo (gestów).

Tego typu wydawnictwa są jednak rzadkością. Przykłady takich publikacji w języku polskim to:

- » P. Gutkowski, Słownik Polskiego Języka Migowego, Łódzki Oddział Polskiego Związku Głuchych, wydawnictwo na CD (więcej informacji na stronie: <http://www.slownikmigowy.pl/>),
- » Czy chciałbyś poznać prawdę?, Watch Tower Bible and Tract Society of Pennsylvania 2008, wydawnictwo na DVD, fragment tej publikacji jest dostępny na stronie http://www.watchtower.org/pdf/dvkt/article_01.htm),
- » H. Bartos, Modlitwa chrześcijanina w języku migowym, Archidiecezjalne Wydawnictwo Łódzkie, Łódź 2003.

⁷¹ Problematyka dostosowania aakomputera oraz stron internetowych do potrzeb osób z dysfunkcją słuchu została omówiona na początku rozdziału.

Warto wiedzieć

„SignWriting jest metodą zapisu znaków w języku migowym, którą opracowała w 1974 roku Valerie Sutton na prośbę badacza języka migowego z kopenhaskiego uniwersytetu.

Valerie Sutton była tancerką baletową; pierwotnie opracowała system zapisu kroków i ruchów tanecznych, a jego kolejne modyfikacje zrobiła na użytek właśnie języka migowego, ale również zapisu m.in. pantonimy, ćwiczeń gimnastycznych, łyżwiarskich, karate, języka ciała zwierząt (notacje te noszą wspólną nazwę – Sutton Movement Writing). SignWriting na początku wykorzystywali tylko duńscy badacze, ale w kolejnych dekadach zainteresowano się nim szerzej głównie w Stanach Zjednoczonych. Już w latach 80. wydano dwujęzyczny (w angielskim i SignWritingu) periodyk „The SignWriter Newspaper”.

W 1986 roku opracowano program komputerowy pozwalający na pisanie w SignWritingu za pomocą klawiatury komputerowej, co znacznie ułatwiło posługiwanie się tym pismem. Trwa popularyzowanie się SignWritingu, ale nie jest on powszechnie używany w środowiskach głuchych. Wielu głuchych nie wie, że istnieje coś takiego”.

Źródło: <http://pl.wikipedia.org/wiki/SignWriting>

Oferując usługi dla osób z dysfunkcją słuchu, trzeba pamiętać o tym, że osoby te mogą potrzebować dłuższego czasu na przeczytanie wypożyczanych pozycji oraz mieć problemy z komunikacją z osobami słyszącymi.

W przypadku osób z dysfunkcją słuchu utrudnione są oba kierunki komunikacji. Osobie niepełnosprawnej słuchowo trudno jest zarówno przekazać komunikat drugiej osobie, jak i odebrać informację.

Osoby głuche zazwyczaj nie rozumieją mowy i słabo posługują się językiem polskim. Osoby niedosłyszące, które do porozumiewania się z innymi wykorzystują resztki słuchu, mogą się także posługiwać aparatami słuchowymi i z reguły lepiej znają język polski.

Niektóre osoby z niepełnosprawnością słuchu, szczególnie głusi, mogą poprawnie mówić po polsku, ale ich przekaz bywa niezrozumiały z powodu zniekształconej artykulacji. Takie osoby mogą nie słyszeć własnego głosu i tym samym nie mieć możliwości poprawiania swojej wymowy. W kontaktach z nimi należy wykazać życzliwość, cierpliwość i spokojnie wysłuchać całej wypowiedzi. Jeżeli jest niezrozumiała, należy poprosić o jej powtórzenie lub zapisanie.

Osoby z dysfunkcją słuchu można rozpoznać dopiero po próbie nawiązania kontaktu językowego. O tym, że rozmówca ma problemy ze słuchem, mogą świadczyć następujące znaki: brak reakcji na mowę oraz inne sygnały dźwiękowe, szczątkowa lub słaba umiejętność mówienia, posługiwanie się językiem gestów. Ponadto osoby, które nie słyszą lub niedosłyszą, uważnie obserwują twarz rozmówcy, starając się odczytywać mowę z jego ust. Dodatkową wskazówką może być aparat słuchowy, ale czasem nie jest on widoczny.

Komunikacja z osobami z niesprawnością słuchu może się odbywać poprzez:

- » mowę foniczną,
- » pismo,
- » gesty,
- » język migowy.

Nadawanie komunikatu przez osobę niepełnosprawną w przypadku mowy fonicznej może mieć różny poziom, o czym była już wcześniej mowa. Odbiór komunikatu następuje głównie, a w niektórych sytuacjach wyłącznie poprzez odczytywanie mowy z ruchu ust mówiącego, dlatego aby utrzymać ciągłość komunikacji,

należy pamiętać o niezasłanianiu twarzy przez nadawcę komunikatu. Zbyt duża odległość od osoby mówiącej, słabe oświetlenie lub światło słoneczne umiejscowione za plecami rozmówcy, trzymanie dłoni przy twarzy, w przypadku mężczyzn – zbyt obfity zarost, mała wyrazistość przekazu⁷², odwracanie głowy w trakcie komunikacji mogą utrudnić odbiór przekazywanych treści. Potrzebna jest także otwartość i cierpliwość. Osoby, które nie posługują się językiem polskim, nie są w stanie odczytywać mowy z ruchu warg. W przypadku gdy osoba z niepełnosprawnością słuchu nie odczytuje mowy z ust, trzeba skorzystać z języka pisanego lub migowego.

Używając zarówno języka fonicznego, jak i pisanego, należy mieć na uwadze wspomniane ograniczenia osób głuchych i niedosłyszących w posługiwaniu się językiem polskim. Osoby te mogą mieć kłopoty ze zrozumieniem podstawowego i specjalistycznego słownictwa. Z tego powodu trzeba, dokonując wyjaśnień pewnych spraw, podawać konkretne przykłady. Ze względu na ograniczony dostęp do informacji osoby z niepełnosprawnością słuchu mogą mieć ograniczoną wiedzę o świecie, np. nie znać zasad korzystania z biblioteki i panujących w niej zwyczajów. Jeżeli wystąpi taka sytuacja, trzeba tę wiedzę uzupełnić, pokazać tablicę informacyjną, udostępnić regulamin, wyjaśnić, że obowiązuje on wszystkich użytkowników biblioteki. W przypadku kontaktu z głuchym użytkownikiem nie należy mówić szczególnie głośno, ponieważ nie wpływa to na jakość odbioru komunikatu.

W trakcie komunikacji można pomocniczo wykorzystywać gesty. Należy być jednak świadomym, że mogą one zostać różnie zrozumiane (problem identyfikacji językowej).

Język migowy nie jest jedynym językiem stosowanym przez osoby niepełnosprawne słuchowo. Inne rodzaje języków wizualno-przestrzennych stosowanych w Polsce to m.in. język migany i domowe języki migowe⁷³. W Polsce osoby głuche posługują się głównie polskim językiem migowym (PJM), nazywanym językiem migowym, oraz systemem językowo-migowym (SJM), zwanym językiem miganym.

Polski język migowy to naturalny język migowy, jakim porozumiewają się osoby głuche oraz słyszące dzieci niesłyszących rodziców. Jest językiem z własną gramatyką, odmienną od języka polskiego, i własnymi środkami wyrazu – istotną rolę odgrywają w nim elementy niemanualne, w szczególności: położenie tułowia i głowy (odchylenia, zwroty) oraz mimika.

System językowo-migowy wywodzi się z polskiego języka fonicznego. Pozwala na uzupełnienie wyraźnej wypowiedzi dźwiękowo-artykulacyjnej znakami migowymi. Ma polską gramatykę, składnię, a nawet fonetykę. Dzięki podwójnemu kanałowi przekazu – mowie dźwiękowej i równolegle przekazywanym znakom języka migowego – niesłyszący odbiorca łatwiej odczytuje treść wypowiedzi z ust. SMJ jest używany w większości polskich szkół dla głuchych i w urzędach.



Warto wiedzieć

O relacjach między tymi dwoma językami oraz problemach osób niepełnosprawnych słuchowo, wynikających z istnienia różnych języków wizualno-przestrzennych, można przeczytać w artykule P. Stanisławskiego „Walka o języki”, „Integracja” nr 3/2009, <http://www.niepelnosprawni.pl/ledge/x/46943>

Kursy polskiego języka migowego prowadzą: Instytut Głuchoniemych i Instytut Polskiego Języka Migowego (IPJM), a kursy systemu językowo-migowego organizuje Polski Związek Głuchych (PZG).

Głuchota nie wpływa na poziom inteligencji.

⁷² Nie należy przesadnie artykułować dźwięków, gdyż przekaz może zostać silnie zniekształcony. Zaleca się jedynie niewielkie zwolnienie tempa wypowiedzi w porównaniu z naturalną mową.

⁷³ Domowe języki migowe to własne (samodzielnie utworzone) języki migowe rodzin składających się z głuchego dziecka i słyszących rodziców.

Należy pamiętać, że nie wszystkie osoby z dysfunkcją słuchu posługują się językiem migowym lub migany. Niedosłyszający z biegłą znajomością języka polskiego rzadko znają ten język. Z tego powodu konieczne jest indywidualne podejście od niepełnosprawnych słuchowo i stosowanie sposobu komunikowania się, który jest przez nich wybierany.

Komunikowanie się z osobami głuchymi i niedosłyszającymi wymaga znajomości reguł zachowań towarzyskich.



Warto wiedzieć

Reguły zachowań towarzyskich

1. Nawiązanie komunikacji wymaga nawiązania kontaktu wzrokowego. Kontakt ten powinien być utrzymywany przez całą rozmowę. Przeniesienie wzroku z twarzy na jakiś punkt w przestrzeni wywołuje naturalną reakcję niepełnosprawnego rozmówcy, czyli podążenie za wzrokiem interlokutora i przerwanie toku rozmowy.
2. Zwrócenie na siebie uwagi głuchego lub niedosłyszającego użytkownika wymaga dotknięcia jego ramienia lub przedramienia. W żadnym wypadku nie należy dotykać głowy, dłoni, nóg ani żadnej części klatki piersiowej.
3. Przywołanie może się odbywać poprzez dynamiczne machanie ruchem pionowym dłoni. Ruch poprzeczny może być odczytany jako machanie na pożegnanie. Można również poprosić osobę stojącą bliżej o przywołanie użytkownika. Za niedopuszczalne uważa się tupanie, krzyczenie czy uderzanie ręką w stół.
4. W celu skupienia na sobie uwagi większej grupy osób głuchych stosuje się szybkie zapalenie i zgaszenie światła.
5. Elementy zrywające komunikację to: przejście osoby trzeciej między rozmówcami, nieświadome lub celowe uciekanie wzrokiem, kiwanie głową (nadmierne potakiwanie głową może zostać zrozumiane jako objaw lekceważenia), koncentrowanie się na rękach migającego zamiast patrzenia mu w oczy.

Na podstawie informacji zamieszczonych na blogu „W świecie głuchych”, <http://glusi.blox.pl/2007/09/Savoir-Vivre.html>, oraz broszury „Niepełnosprawność – definicja, klasyfikacja i konsekwencje”, http://www.bon.uw.edu.pl/budw/niep_sluchu.html

Nie można także zapomnieć o dobrej informacji wizualnej, która ułatwi takim użytkownikom korzystanie z biblioteki.

Użytkownicy biblioteki z niepełnosprawnością intelektualną

Osoby niepełnosprawne intelektualnie – osoby z zaburzeniem rozwojowym polegającym na znacznym obniżeniu funkcjonowania intelektualnego, któremu towarzyszy deficyt w zakresie zachowań adaptacyjnych. Według definicji Amerykańskiego Towarzystwa Psychiatrycznego ten deficyt dotyczy przynajmniej dwóch obszarów zdolności z następującej listy: porozumiewanie się, troska o siebie, tryb życia domowego, sprawność społeczno-interpersonalna, korzystanie ze środków zabezpieczenia społecznego, kierowanie sobą, troska o zdrowie i bezpieczeństwo, zdolności szkolne, sposób organizowania czasu wolnego i pracy. Początek tego stanu musi wystąpić przed 18. rokiem życia.

Biblioteki publiczne mogą kierować swoją ofertą do osób niepełnosprawnych intelektualnie w stopniu lekkim i umiarkowanym. Osoby niepełnosprawne intelektualnie w stopniu lekkim osiągają poziom rozwoju intelektualnego 11-12-letniego dziecka, a niepełnosprawni intelektualni w stopniu umiarkowanym – poziom 7-8-latka. Nie oznacza to jednak, że osoby dorosłe z taką niepełnosprawnością należy traktować jak dzieci, ale jedynie to, że usługi adresowane do tej grupy użytkowników powinny uwzględniać m.in. poziom ich rozwoju intelektualnego.

Osoby niepełnosprawne umysłowo mogą mieć problemy z czytaniem i liczeniem, w związku z czym potrzebują dostępu do książek „łatwych w czytaniu”, audiobooków oraz odpowiednio przygotowanych informacji.



Warto wiedzieć

Książki łatwe w czytaniu to publikacje spełniające określone warunki:

- » sztywna oprawa, sztywne kartki, duża czcionka, odpowiedni odstęp między literami, wyrazami i wersami, a każde zdanie rozpoczęte od nowego wiersza;
- » język prosty, zrozumiały dla dziecka/osoby z obniżoną normą intelektualną, unikanie słów abstrakcyjnych;
- » treść oparta na realiach życia;
- » konkretne, jednoznaczne, kolorowe ilustracje lub fotografie zamieszczone obok tekstu albo na sąsiedniej stronie.

Polskie Stowarzyszenie na Rzecz Osób z Upośledzeniem Umysłowym przygotowuje i publikuje na swojej stronie internetowej Teksty Łatwe do Czytania poświęcone różnym zagadnieniom, np. BHP, pierwszej pomocy, prawom i obowiązkom obywatelskim, przepisom prawa, Unii Europejskiej, dyskryminacji, wykluczeniu społecznego, dokonywaniu zakupów.

Dostęp do listy publikacji: <http://www.psouu.org.pl/publikacje-wai>

Polskie Stowarzyszenie na Rzecz Osób z Upośledzeniem Umysłowym przygotowuje publikacje dotyczące osób z niepełnosprawnością intelektualną; wiele z nich jest dostępnych w wersji elektronicznej i można je pobrać ze strony internetowej stowarzyszenia. Wśród tych wydawnictw szczególnie warto polecić dwie pozycje dotyczące informowania i przekazywania wiedzy oraz klarownego przekazu informacyjnego.

Dostęp do listy publikacji: <http://www.psouu.org.pl/publikacje-ksiazki>

Jest również wiele programów komputerowych, które mają na celu terapię, rozwijanie i integrowanie niepełnosprawnych. Ich zaletą są duże i różnorodne możliwości graficzne. Instalacja tych programów wymaga spełnienia dość wysokich wymogów technicznych. Należy jednak zdawać sobie sprawę z tego, że komputer w edukacji dzieci niepełnosprawnych umysłowo jest stosowany od niedawna i niewiele osób może umieć go obsługiwać. Rozważając zakupienie takich programów, trzeba sprawdzić, ile osób byłoby zainteresowanych korzystaniem z nich.

Osoby z niepełnosprawnością intelektualną tak jak wszyscy mają swoje zainteresowania, pasje oraz hobby. Do najczęściej spotykanych należą: zainteresowania sportowe, muzyczne, plastyczne, teatralne i komputerowe. Niektóre pasje może pomóc rozwijać biblioteka.



Dobra praktyka

Interesującą ofertę zajęć dla osób z niepełnosprawnością intelektualną ma Centrum Edukacji Kulturalnej w Łęcznicy. Są tam prowadzone warsztaty ceramiczne, teatroterapia, zajęcia malowania na szkłe, wykonywania witrażu, wyplatania wikliny, malowania na jedwabiu. Organizowane są również plenery artystyczne.

Twórczość osób z niepełnosprawnością intelektualną jest prezentowana nie tylko w ich placówkach, ale również w czasie festynów, jarmarków, a nawet w galeriach i muzeach.

Organizator: stowarzyszenie Akademia Łęcznica, Łęcznica 10, 08-440 Piława, tel./faks: 25 685 60 47, 25 623 14 08, e-mail: info@lucznica.org.pl, strona WWW: <http://www.lucznica.org.pl/>

Źródło: strona internetowa projektu Fundacji Wiedzy i Przedsiębiorczości pt. „Praca niepełnosprawnych szansą rozwoju Twojego przedsiębiorstwa”, <http://www.fundacijawip.pl/project.aspx?ProjectID=16&MenuLeftID=82&ObjectID=242>

Dla tej grupy użytkowników biblioteki mogą być także organizowane zajęcia terapeutyczne (biblioterapia) i edukacyjne, np. nauka obsługi komputera i korzystania z internetu.

Ponieważ takie osoby wolniej się uczą oraz mogą mieć problemy z zastosowaniem uzyskanych informacji i wiedzy do konkretnej sytuacji, należy przestrzegać następujących reguł kontaktu z osobami niepełnosprawnymi umysłowo⁷⁴:

- » Zwracając się do osoby niepełnosprawnej, należy używać prostego języka (ale nie języka dziecięcego) – zdań jednokrotnie złożonych, jasno sformułowanych, niezawierających abstrakcyjnych pojęć czy specjalistycznego słownictwa. Tempo mówienia, stopień złożoności wypowiedzi oraz stosowane słownictwo powinny być dostosowane do rozmówcy;
- » W przypadku prezentacji złożonych koncepcji należy je podzielić na mniejsze części;
- » Osób niepełnosprawnych intelektualnie nie wolno traktować protekcjonalnie. W przypadku osób dorosłych należy pamiętać, że niejednokrotnie mają one prawo do podejmowania samodzielnych decyzji. Jednocześnie takie osoby mogą mieć trudności z szybkim podejmowaniem decyzji. Z tego powodu w przypadku wystąpienia sytuacji decyzyjnych trzeba wykazać cierpliwość i dać rozmówcy potrzebny mu czas.
- » Przejrzyste oznakowanie z piktogramami może pomóc osobie z niepełnosprawnością intelektualną swobodnie się poruszać po pomieszczeniach biblioteki.
- » Osoby z ww. niepełnosprawnością w codziennym życiu opierają się na ustalonym i znajomym porządku. W związku z tym wszelkie zmiany otoczenia i ustalonego porządku wymagają pewnej uwagi i czasu na dostosowanie się.
- » Osoby niepełnosprawne intelektualnie mogą wykazywać skłonność do zadowalania rozmówcy, czyli mówienia tego, co rozmówca chciałby ich zdaniem usłyszeć. Z tego powodu w celu uzyskania informacji lub opinii należy tak formułować pytania, by nie sugerowały odpowiedzi, oraz weryfikować uzyskane informacje, inaczej zadając to samo pytanie.



Warto wiedzieć

Od kilku lat stowarzyszenie Otwarte Drzwi z siedzibą w Warszawie organizuje „Dzień z klawiaturą” – konkurs wiedzy komputerowej dla osób z niepełnosprawnością intelektualną.



Dobra praktyka

Wojewódzka Biblioteka Publiczna i Centrum Animacji Kultury w Poznaniu oraz Centrum Kultury i Sztuki w Koninie w 2009 roku zorganizowały trzydniowe warsztaty fotograficzne dla osób niepełnosprawnych intelektualnie.

Celem warsztatów było umożliwienie osobom z niepełnosprawnością intelektualną zdobycia nowych umiejętności w sferze poznawczej, intelektualnej i społecznej.

Uczestnikami zajęć było:

- » 30 osób z niepełnosprawnością intelektualną w stopniu lekkim i umiarkowanym,
- » 15 osób – zaawansowanych fotoamatorów występujących w roli instruktorów fotografii, których zadaniem była bezpośrednia pomoc osobom niepełnosprawnym w realizowaniu zadań fotograficznych,
- » 12 osób – bezpośrednich opiekunów osób niepełnosprawnych,
- » 3 osoby prowadzące zajęcia i organizujące pobyt.

Warsztaty zostały zorganizowane w ten sposób, że osoba prowadząca wyznaczała instruktorom zadania, które były realizowane w grupach składających się z dwóch osób niepełnosprawnych i ich opiekuna. Zdjęcia wykonane w trakcie warsztatów były publicznie prezentowane w ostatnim dniu imprezy, a wybrane zostały pokazane szerokiej publiczności na wystawie zorganizowanej później.

⁷⁴ J. Cohen, *Praktyczny poradnik savoir-vivre wobec osób niepełnosprawnych*, United Spinal Association, adaptacja Biura Pełnomocnika Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych, <http://www.psouu.org.pl/sites/default/files/publikacje/savoir-vivre.pdf>

Integracyjny wymiar projektu był realizowany poprzez wspólne posiłki oraz zajęcia rehabilitacyjno-rozrywkowe, takie jak: rejs statkiem po jeziorze, ognisko (grill), prezentacje artystyczne itp. Instruktorzy byli zobowiązani do uczestnictwa w bezpłatnym szkoleniu przygotowującym do pracy z osobami niepełnosprawnymi intelektualnie w pierwszym dniu warsztatów, jeszcze przed przyjazdem uczestników. Przez cały czas trwania warsztatów instruktorzy uczestniczyli w adresowanych do nich w zajęciach wieczornych.

Udział w warsztatach był odpłatny. Koszt uczestnictwa wynosił 120 zł i obejmował koszty materiałów fotograficznych (i wykonania odbitek).

Organizator: Wojewódzka Biblioteka Publiczna i Centrum Animacji Kultury w Poznaniu, ul. Bolesława Prusa 3, 60-819 Poznań, tel.: 61 664 08 50, faks: 61 662 73 66, e-mail: dyrektor@wbp.poznan.pl, strona WWW: <http://www.wbp.poznan.pl/>

Źródło: <http://www.foto-fashion.com/ogolne/ak-83.htm>

Biblioteka publiczna może zaoferować osobom starszym i/lub niepełnosprawnym wiele atrakcyjnych usług, jednak konkretna oferta powinna być wynikiem badania potrzeb potencjalnych odbiorców i uwzględniać skalę zainteresowania takimi usługami oraz możliwości finansowe i lokalowe biblioteki. Warto również rozważyć możliwość bliższej współpracy bibliotek w zakresie usług dla osób starszych i niepełnosprawnych. Zazwyczaj większa biblioteka na terenie powiatu lub województwa (wojewódzka, powiatowa) ma zbiory adresowane do tych grup użytkowników i wypożycza je bibliotekom mniejszym, gdy jest na nie zapotrzebowanie. Nowa forma współpracy mogłaby polegać na wyspecjalizowaniu się kilku bibliotek w różnych rodzajach zbiorów i pożyczaniu ich sobie nawzajem.

Warto wiedzieć

W pracy z osobami niepełnosprawnymi nie można zapomnieć o:

- » partnerskim stosunku, tolerancji i pełnej akceptacji,
- » szacunku dla osoby niepełnosprawnej,
- » wolności i autonomii osoby niepełnosprawnej,
- » zrozumieniu.

Biblioteki mogą zaoferować swoim użytkownikom dostęp do takich materiałów, jak:

- » książki i czasopisma wydawane dużą czcionką (Large Print) według specjalistycznych kryteriów,
- » książki i czasopisma mówione, nagrywane na kasetach magnetofonowych i płytach CD/DVD,
- » książki brajlowskie i książki brajlo-drukowane,
- » obrazkowe książki dotykowe (np. ze zróżnicowaną fakturą, wypukłymi ilustracjami itp.),
- » książki z symbolami Bliss⁷⁵ i piktogramami,
- » książki „łatwe w czytaniu”,
- » książki ze znakami języka migowego,
- » „Lektury, które chce się czytać” (lektury dla tych, którym czytanie sprawia trudność),
- » książeczki nominacyjne zawierające materiał obrazkowy,
- » książki wydane razem z kasetą lub CD/DVD, na których nagrano ich tekst,
- » książki-zabawki o nietypowym kształcie nawiązującym do treści,
- » kasety, płyty CD/DVD z dźwiękami,
- » nagrania muzyczne służące terapii oraz inne nagrania mające na celu wspomaganie zajęć biblioterapeutycznych,
- » filmy wideo o charakterze edukacyjnym, relaksacyjnym itd.,
- » filmy z audiodeskrypcją dla niewidomych zawierające elektroniczną ścieżkę objaśniającą obraz,

⁷⁵ Symbole Bliss to nazwa systemu porozumiewania się, w którym słowa przedstawione są w postaci rysunku. Te rysunki są graficzną ilustracją znaczenia danego słowa. Z symboli tych można budować całe zdania. Służą do porozumiewania się z osobami sparaliżowanymi i pozbawionymi mowy.

- » filmy z opisami w języku migowym lub zawierające uproszczony tekst,
- » zabawki edukacyjne i gry dydaktyczne,
- » programy komputerowe stanowiące pomoc w nauczaniu, rehabilitacji, biblioterapii,
- » książki zawierające opisy i materiały do ćwiczeń, propozycje programów i metod pracy terapeutycznej.

Źródło: F. Czajkowski, *Ku bibliotekom bez barier dla osób z niepełnosprawnościami. Część trzecia, „Poradnik Bibliotekarza”* nr 11/2004, s. 8-11, <http://kpbc.umk.pl/dlibra/doccontent?id=28829>

Słownik pojęć:

Audiodeskrypcja – technika, która za pomocą opisu słownego umożliwia osobom niewidomym i słabowidzącym odbiór wizualnej twórczości artystycznej. Stosuje się ją do opisywania dzieł sztuki plastycznej, teatralnej, scenicznej i filmowej. Przekaz zawiera informacje dotyczące tego, co się dzieje na scenie, ekranie, obrazie, np. opisuje scenerię, kostiumy, język ciała, wyraz twarzy postaci, przebieg akcji⁷⁶.

Dżojstik – (ang. od joy – zabawa, stick – patyk, drążek) – manipulator służący do sterowania ruchem obiektów na ekranie. W podstawowej wersji zbudowany z wychylnego drążka zamocowanego na podstawie, którego przechylenie w odpowiednim kierunku powoduje stosowną reakcję sterowanego obiektu, oraz w przyciski uruchamiające przypisane im działania i dodatkowe funkcje sterujące znajdujące się na podstawie i samym drążku. W przypadku współpracy z komputerem jest podłączany przez wejście zewnętrzne⁷⁷.

Pytania:

- » Czy strona internetowa twojej biblioteki jest dostosowana do potrzeb osób niepełnosprawnych?
- » Czy w twojej bibliotece pracuje przynajmniej jedna osoba, która posługuje się systemem językowo-migowym?
- » Obsługa której z tych grup użytkowników budzi twoje największe obawy? Dlaczego? Co możesz zrobić, żeby je rozwiązać obawy?

⁷⁶ Źródło: B. Szymańska (oprac.), *Audiodeskrypcja – „obraz słowem malowany”*, <http://www.audiodeskrypcja.pl/obrazSlowemMalowany.html>
⁷⁷ Źródło: <http://www.pl.wikipedia.org/wiki/dzjojstik>



>>03

Edukacja osób dorosłych

Rozdział wprowadza bibliotekarzy w zagadnienie edukacji osób dorosłych.

W tym rozdziale poznasz:

- » zasady edukacji osób dorosłych,
- » podstawy teorii uczenia się Davida A. Kolba,
- » praktyczne wskazówki dotyczące tworzenia Uniwersytetów Trzeciego Wieku.

Budowa społeczeństwa wiedzy to między innymi ustawiczne kształcenie różnych grup społecznych i wiekowych, w tym seniorów, którzy stanowią coraz większą grupę w Polsce i Europie⁷⁸.

Edukacja osób dorosłych

Osoby starsze postrzegają siebie jako ludzi dojrzałych i odpowiedzialnych, chętnie uczą się nowych rzeczy, które zamierzają wykorzystywać w praktyce. Najlepiej uczą się w grupach mniej sformalizowanych, umożliwiających wykorzystanie ich doświadczeń życiowych, najchętniej różnymi metodami.



Warto wiedzieć

Według prognozy demograficznej GUS udział pokolenia 60+ w ogólnej liczbie ludności, wynoszący w 2006 roku 17,6%, w 2010 roku osiągnie 19%, w 2020 – 26,4%, a w 2030 roku niemal co trzeci mieszkaniec Polski będzie miał ponad 60 lat.

Źródło: E. Musiał, Ludzie „trzeciego wieku” w Sieci, w: J. Morbitzer (red.), Komputer w edukacji. 18. ogólnopolskie sympozjum naukowe, Kraków, 26-27 września 2008, Pracownia Technologii Nauczania AP, Kraków 2008, <http://www.up.krakow.pl/ktime/ref2008/musial.pdf>

Osoby dorosłe preferują:

- » uczenie się, w którym mogą mieć wpływ na zakres tematyczny, tempo, czas i sposób nauki (samodzielne uczenie się, kursy, treningi, filmy itp.);
- » uczenie się w grupie, w środowisku stymulującym do nauki, niestresującym;
- » uczenie się rzeczy praktycznych.

Dorośli chętnie się uczą od siebie nawzajem.

Rola bibliotekarzy w zakresie kształcenia, aktywizacji osób starszych i pomocy im zależy od potrzeb środowiska, możliwości, jakimi dysponuje biblioteka, i innych uwarunkowań.

Z pewnością bibliotekarze mogą pomagać starszym osobom w określaniu ich potrzeb rozwojowych, uczyć, jak wykorzystywać dostępne zasoby i środki do nauki, dzielić się własnymi doświadczeniami, a także zachęcać starsze osoby do udziału w adresowanych do nich szkoleniach dotyczących wykorzystywania nowoczesnych narzędzi ICT, np. szkoleniach z obsługi komputera, nauki wyszukiwania informacji w internecie, dokonywania zakupów w internecie, oraz samodzielnie organizować takie kursy dla tej grupy wiekowej.

⁷⁸ E. Musiał, Ludzie „trzeciego wieku” w Sieci, w: J. Morbitzer (red.), Komputer w edukacji. 18. ogólnopolskie sympozjum naukowe, Kraków, 26-27 września 2008, Pracownia Technologii Nauczania AP, Kraków 2008, <http://www.up.krakow.pl/ktime/ref2008/musial.pdf>

>> Dobra praktyka

Senior online

Od października 2006 roku Biblioteka Publiczna w Dzielnicy Ochota m.st. Warszawy cyklicznie realizuje przedsięwzięcie pt. „Senior online”. Projekt jest skierowany do osób starszych, pracujących zawodowo lub będących na emeryturze, które chcą nabyć umiejętności w zakresie obsługi komputera i wykorzystania internetu. Celem projektu jest pomoc ludziom starszym w odnalezieniu się w społeczeństwie informacyjnym.

Kurs obejmuje osiem spotkań i jest podzielony na cztery bloki tematyczne:

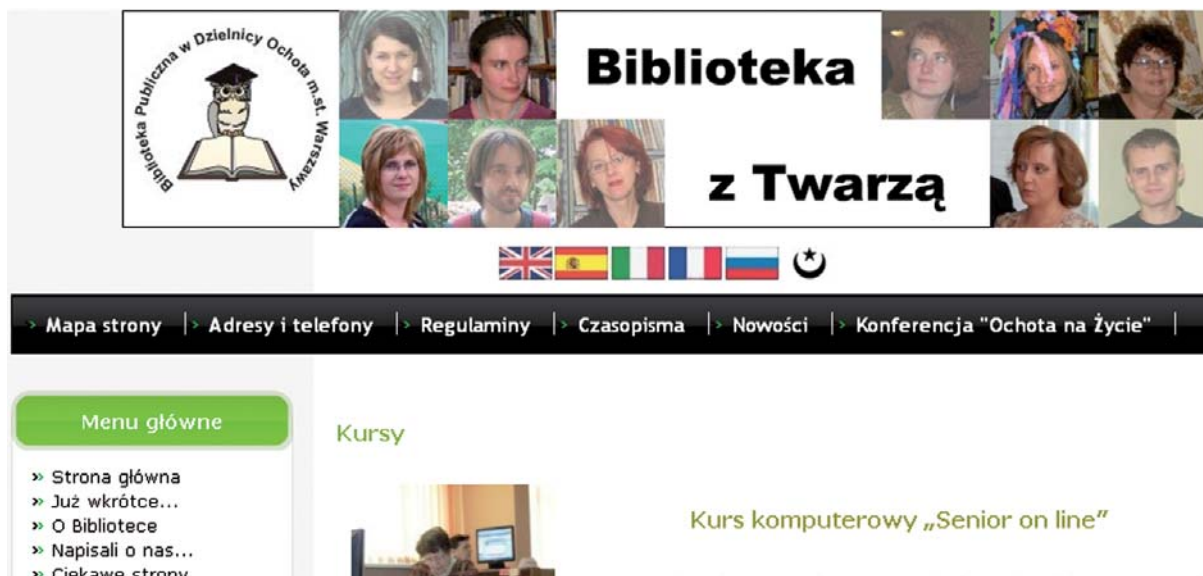
- » budowa komputera i charakterystyka systemu operacyjnego Windows,
- » edytor tekstu,
- » przeglądarka internetowa wraz z omówieniem podstawowych zasad poruszania się po zasobach WWW,
- » utworzenie konta pocztowego oraz jego obsługa w wybranym portalu internetowym.

Po ukończeniu kursu podstawowego wielu uczestników wyrażało chęć udziału w kolejnych, bardziej zaawansowanych tematycznie spotkaniach. Wychodząc naprzeciw tym potrzebom, biblioteka zaproponowała kontynuowanie nauki w formie e-learningu, czyli nauczania na odległość przez internet (kurs opracowany na platformie Moodle). Prezentowany na platformie e-learningowej materiał podzielono na sześć jednostek tematycznych, z których każda jest opracowana według jednolitego schematu i obejmuje:

- » wybrany temat w formie rozbudowanej witryny internetowej wraz ze zrzutami ekranowymi i filmami instruktażowymi,
- » ćwiczenia (kwizy) weryfikujące nabyte umiejętności,
- » linki do ciekawych witryn internetowych nawiązujących do omawianego zagadnienia,
- » literaturę przedmiotu (dostępną w filiach bibliotecznych).

Uczestnicy kursu spotykają się raz w miesiącu na tzw. konsultacjach, na których można zadawać dodatkowe pytania do prezentowanego na platformie materiału, omawiać trudniejsze zagadnienia i wspólnie wykonywać wybrane ćwiczenia. W każdej chwili uczestnicy mogą zadać pytanie prowadzącemu kurs poprzez forum dyskusyjne umieszczone na platformie lub poprzez e-mail.

Realizator: Biblioteka Publiczna w Dzielnicy Ochota m.st. Warszawy, ul. Grójecka 77, 02-094 Warszawa, tel.: 22 822 31 95, tel./faks: 22 822 31 95, e-mail: bibpub@bpochota.waw.pl, strona WWW: <http://www.bpochota.waw.pl/>.



Więcej informacji o przedsięwzięciu można znaleźć na stronie internetowej biblioteki (dostęp: http://www.bpochota.waw.pl/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=28&Itemid=60).

Źródło: K. Urbanowicz, Seniorzy a społeczeństwo wiedzy. Rola Biblioteki, „Biuletyn EBIB” nr 7/2008, czasopismo elektroniczne, <http://www.ebib.info/2008/98/a.php?urbanowicz>

Teoria uczenia się – David. A. Kolb

Na przełomie lat 60. i 70. XX w. David A. Kolb, wykorzystując badania osobowości, opracował doświadczalny cykl uczenia się. Oparł swoją teorię na obserwacji, że nauka często rozpoczyna się od doświadczenia. Człowiek najpierw doświadcza pewnych rzeczy w określony sposób, a następnie analizuje zdobyte doświadczenie, ocenia je i wyciąga wnioski. Po ustaleniu, czego na ich podstawie się nauczył, może zaplanować, jak w podobnej sytuacji zachowa się w przyszłości i w jaki sposób wykorzysta zdobytą wiedzę.

>> Ilustracja 17. Doświadczalny cykl uczenia się D.A. Kolba i cztery podstawowe style uczenia się dorosłych



Doświadczalny cykl uczenia się D.A.Kolba



Cztery podstawowe style uczenia się dorosłych

Istnieją **cztery podstawowe style uczenia się osób dorosłych**: empiryczny, analityczny, teoretyczny i pragmatyczny.

Empirycy są osobami preferującymi styl uczenia się przez doświadczenie i konkretne przeżycia. Zazwyczaj są duszą towarzystwa, zawsze starają się być w centrum uwagi, angażują się w sprawy innych. Starają się aktywnie spędzać czas, a problemy, które napotykają na swojej drodze, rozwiązują za pomocą burzy mózgów i przypadkowego poszukiwania rozwiązań.

Analitycy to osoby preferujące styl uczenia się przez refleksję i obserwację. Przed wyciągnięciem wniosków dokładnie analizują zdarzenia. Są to ludzie rozważni, którzy najpierw słuchają i obserwują, a dopiero później zabierają głos w rozmowie lub dyskusji.

Teoretycy preferują styl uczenia się przez abstrakcyjne uogólnianie. Zazwyczaj podchodzą do problemów w sposób logiczny. Lubią mieć wszystko uporządkowane, analizować i syntetyzować fakty. Interesują ich podstawowe założenia, zasady, teorie, modele i systemy rozumowania.

Pragmatycy z kolei preferują styl uczenia się przez aktywne eksperymentowanie. Są aktywnymi praktykami, lubią wypróbować i sprawdzać pomysły, teorie i techniki. Są to ludzie, którzy wracają z kursów i szkoleń pełni pomysłów, które natychmiast chcą wdrożyć w życie.

Uniwersytety Trzeciego Wieku

Uniwersytety Trzeciego Wieku (UTW) w ostatnich latach stanowią jedną z najpopularniejszych form edukacji ludzi starszych. Pierwszy w historii Uniwersytet Trzeciego Wieku powstał we Francji w 1973 roku, a pierwszy w Polsce – dwa lata później. Obecnie w Polsce funkcjonuje ok. 110 takich placówek, które zrzeszają ponad 25 tysięcy osób. UTW działają przy uczelniach wyższych, domach kultury, bibliotekach, domach pomocy społecznej i innych instytucjach.

Cele UTW to:

- » upowszechnianie inicjatyw edukacyjnych,
- » aktywizacja intelektualna, psychiczna, społeczna i fizyczna osób starszych,
- » poszerzanie wiedzy i umiejętności seniorów,
- » ułatwienie kontaktów z instytucjami, takimi jak: służba zdrowia, ośrodki kultury i in.,
- » angażowanie słuchaczy w aktywność na rzecz otaczającego ich środowiska,
- » podtrzymywanie więzi społecznych i komunikacji międzyludzkiej wśród seniorów.

Każda biblioteka może założyć Uniwersytet Trzeciego Wieku, jednak wcześniej powinna się zapoznać z zasadami tworzenia i działania takich uniwersytetów oraz przeanalizować swoje możliwości w tym zakresie, a także skalę zainteresowania uczestnictwem w tego typu inicjatywnie wśród potencjalnych jej odbiorców.

Prowadzenie UTW wymaga czasu, dużego zaangażowania, współpracy z naukowcami i innymi instytucjami oraz wiąże się z kosztami. W przypadku małych bibliotek gminnych może to być trudne do zrealizowania. Z kolei tworzenie UTW, który działa niezgodnie z zasadami i oferuje niski poziom zajęć, wprowadza ludzi w błąd i niszczy tę cenną inicjatywę. W takiej sytuacji lepiej jest zaproponować seniorom inny, trochę mniej ambitny projekt, i nie korzystać z nazwy UTW.



Warto wiedzieć

Jak założyć Uniwersytet Trzeciego Wieku?

Krok I Analiza możliwości założenia UTW i podjęcie decyzji o jego utworzeniu

Każdy UTW powinien:

- » mieć Radę Programową, w której składzie będzie się znajdowała przynajmniej jedna osoba z tytułem profesora;
- » mieć podpisaną umowę o współpracy z wyższą uczelnią,
- » opracować harmonogram wykładów i plan zajęć dydaktycznych na dany rok określający ich tematykę i wykładowców,
- » działać na podstawie statutu lub regulaminu, który zdefiniuje zasady funkcjonowania UTW, w tym tryb przyjmowania słuchaczy.

Podejmując decyzję o utworzeniu UTW, należy przeanalizować, czy biblioteka jest w stanie spełnić powyższe warunki, jak również rozważyć kwestię finansowania działalności UTW oraz ocenić, ile osób może być zainteresowanych uczestnictwem w tego typu zajęciach.

Krok II Wybór formy prawnej, w jakiej będzie działać uniwersytet, rejestracja UTW

Możliwe formy prawne działania UTW to:

- » stowarzyszenie lub fundacja działające odpowiednio na podstawie Ustawy o stowarzyszeniach lub Ustawy o fundacjach⁷⁹;

⁷⁹ Szczegółowe informacje o zakładaniu stowarzyszeń i fundacji zawiera podręcznik: A. Hejda, B. Kozłowska, *Wsparcie samoorganizacji na poziomie lokalnym, opracowany w ramach Programu Rozwoju Bibliotek*.

- » uniwersytety działające przy wyższych uczelniach – stanowią element struktury organizacyjnej szkoły wyższej; ich zakres działania podlega zatwierdzeniu przez senat uczelni;
- » uniwersytety działające przy domach kultury, bibliotekach, ośrodkach pomocy społecznej (wojewódzkich, miejskich, gminnych) – są wpisane w strukturę działań tych jednostek i mają wpis do statutu bądź regulaminu jednostki.

W przypadku UTW organizowanego przez bibliotekę publiczną dostępne są trzy formy: stowarzyszenia, fundacji oraz utworzenie UTW w ramach struktury biblioteki.

Krok III Podpisanie umowy o współpracy

Podstawą działalności UTW jest umowa współpracy podpisana z najbliższą wyższą uczelnią państwową lub niepaństwową. Taka umowa gwarantuje, że UTW nie będzie miał problemów z pozyskaniem wykładowców.

Krok IV Opracowanie podstawowych dokumentów regulujących zasady działania UTW

Podstawowym dokumentem UTW jest statut lub regulamin określający zasady funkcjonowania uniwersytetu, w tym tryb przyjmowania słuchaczy oraz ewentualnie wysokość czesnego⁸⁰, a także wzór indeksu dla słuchaczy.

Krok V Przygotowanie rocznego planu działalności UTW

Wykłady i inne zajęcia mogą być prowadzone przez pracowników naukowych uczelni, z którą UTW łączy umowa o współpracy, bądź wykładowców i osobistości pozyskane z innych uczelni i instytucji. Plan wykładów powinien być ustalony na okres co najmniej jednego roku.

Krok VI Zatwierdzenie zasad działania UTW przez jego władze

Wszystkie zasady regulujące działalność UTW powinny być zatwierdzone przez odpowiednie organy władzy uniwersytetu (zgodne ze statutem lub regulaminem).

Krok VII Zapewnienie niezbędnych zasobów technicznych

Zajęcia organizowane w ramach UTW wymagają przede wszystkim zapewnienia dostępu do odpowiednich pomieszczeń na wykłady otwarte, spotkania tematyczne, zajęcia w podgrupach, seminaria. Jeżeli UTW ma własne sale, wystarczy je tylko zarezerwować. Jeżeli konieczne jest pozyskanie odpowiednich pomieszczeń od innych organizacji i instytucji, należy to zrobić z dużym wyprzedzeniem. Dobrym rozwiązaniem jest zawarcie odpowiedniej umowy, która zagwarantuje, że użyczone lub wynajęte sale będą dostępne w uzgodnionym terminie.

Krok VIII Rozpoczynamy 1 października - Gaudeamus Uniwersytetu Trzeciego Wieku!

Źródło: <http://www.utw.pl/index.php?id=79>

⁸⁰ Korzystanie z UTW może, ale nie musi być związane z koniecznością opłacania czesnego. Czesne zazwyczaj pobierają UTW działające w ramach wyższych uczelni. W przypadku UTW utworzonego w ramach struktury organizacyjnej biblioteki możliwość pobierania czesnego wymaga dokonania wcześniejszej analizy prawnej, która wykaże, czy jest to możliwe. UTW działające w formach stowarzyszenia i fundacji mogą pobierać opłaty równe kosztom działania UTW lub prowadzić działalność gospodarczą w tym zakresie (po spełnieniu wymagań rejestracyjnych).

Ilustracja 18. Strona internetowa Powiatowej i Miejskiej Biblioteki Publicznej im. Mikołaja Reja w Oleśnicy (Oleśnicki Uniwersytet Trzeciego Wieku)



Źródło: <http://www.biblio.olesnica.pl/>

Dobra praktyka

Uniwersytet Trzeciego Wieku działa także przy Bibliotece Publicznej Miasta i Gminy w Łapach. Ma on nieco mniej formalny charakter niż UTW w Oleśnicy. O działalności tego uniwersytetu można poczytać na stronie internetowej biblioteki pod adresem

http://www.bibliotekalapy.pl/index.php?option=com_content&view=category&id=50&Itemid=80

Realizator: Biblioteka Publiczna Miasta i Gminy Łapy, Nowy Rynek 15, 18-100 Łapy, woj. podlaskie, tel.: 85 715 23 49, 715 23 88, e-mail: biblapy@wp.pl, strona WWW: <http://www.bibliotekalapy.pl/>

Źródło: strona internetowa biblioteki.

Uniwersytet Ludzi Ciekawych Świat@

Biblioteka Publiczna Miasta i Gminy im. Heliodora Święcickiego w Śremie prowadzi Uniwersytet Ludzi Ciekawych Świat@. Są to cykliczne wykłady dla młodzieży i dorosłych zainteresowanych różnymi dziedzinami wiedzy, które prowadzą nauczyciele akademicy, dziennikarze, podróżnicy i ludzie kultury. Każdy z uczestników spotkań ma specjalny indeks, w którym może wpisać datę, nazwisko wykładowcy i temat wykładu oraz uzyskać „zaliczenie” – autograf zaproszonego gościa. Obecnie na liście studentów znajduje się 180 osób. Wykłady odbywają się w ostatnie czwartki miesiąca o 18.30. Przykładowe wykłady, które odbyły się w ramach działalności uniwersytetu:

- » „Gdzie się rozeszły drogi chrześcijaństwa i islamu?” – dr Krzysztof Oraczewski,
- » „Fotografia jako nowe medium” – Aleksander Rabij,
- » „Jak budowaliśmy ład medialny w Polsce?” – Marek Markiewicz (honorowy student Uniwersytetu),

- » „Fizyka współczesna w życiu codziennym” – prof. dr hab. Ryszard Naskręcki,
- » „Kultura Norwegii” – Katarzyna Bręczewska.

Archiwum spotkań i wykładów znajduje się pod adresem

http://www.biblioteka.srem.com.pl/asp/pl_strona.asp?typ=14&sub=6&menu=63&strona=1

>> Ilustracja 19. Strona internetowa biblioteki Publicznej Miasta i Gminy im. Heliodora Święcickiego w Śremie (Uniwersytet Ludzi Ciekawych Świat@)



Źródło: http://www.biblioteka.srem.com.pl/asp/pl_strona.asp?typ=14&sub=6&menu=63&strona=1

Zasady obowiązujące uczestników uniwersytetu:

„Pomni tradycji naszego Patrona, Jego Magnificencji Rektora Profesora Heliodora Święcickiego, tudzież dla wiedzy wszelakiej uszanowania i umysłów naszych ćwiczenia, przy Książnicy Publicznej w Śremie, gdy szarugi jesienne nastały, roku Pańskiego 2004 Uniwersytet Ludzi Ciekawych Świata powołujemy. Przeto każdy żak ów indeks dzierżący i którego imię i nazwisko własnoręcznie gęsim piórem na stronie poprzedniej wykaligrafowane zostało, do niniejszych zasad jest zobligowany:

Primo: W zdobywaniu wiedzy wszelakiej nie ustawać i w wykładach pilnie partycypować.

Secundo: Każdy rok studiów zaliczać, a gdy z przyczyn jakowychś (siła pracy, cherlawe zdrowie, przebrzydłe lenistwo etc.) kompletu wpisów zdobyć nie jest dane, to wówczas na koszt własny i ryzyko z profesorem „in privatim” spotkać się należy i braki nadrobić.

Tertio: Dzięki hojności dobrodziejów i mecenasów naszych przez rok cały nauka bez opłat żadnych przebiegać będzie. Ale ten, kto grosza nie skąpi, albo rzecz jakowąś zbyteczną posiada, na uniwersytet przekazać może, co w internetowych bibliotecznych annałach złotymi zgłoskami odnotowane będzie”.

Realizator: Biblioteka Publiczna Miasta i Gminy w Śremie, ul. Kilińskiego 2, 63-100 Śrem, woj. wielkopolskie, tel.: 61 283 54 67, faks: 61 283 54 67, e-mail: info@biblioteka.srem.pl, strona: <http://www.biblioteka.srem.pl/>

Źródło: strona internetowa biblioteki.

Słownik pojęć:

E-learning – nauczanie na odległość z wykorzystaniem technik komputerowych i internetu, oznacza wspomaganie dydaktyki za pomocą komputerów osobistych, elektronicznych nośników danych i internetu. Pozwala na ukończenie kursu, szkolenia, a nawet studiów bez konieczności fizycznej obecności w sali wykładowej.

Forum dyskusyjne – rodzaj listy dyskusyjnej zamieszczonej na stronie internetowej, na której można przy użyciu przeglądarki internetowej zapytać innych użytkowników i otrzymać odpowiedź. Fora dyskusyjne są poświęcone określonym tematom.

Link (hiperłącze) – element nawigacyjny ułatwiający przemieszczenie się między dokumentami bądź różnymi miejscami w tym samym dokumencie (odsyłacz do innego pliku).

Witryna internetowa (serwis internetowy/WWW) – zbiór powiązanych tematycznie i umieszczonych na jednym serwerze stron internetowych.

Pytania:

- » W jaki sposób zachęcisz osoby starsze do uczenia się nowych umiejętności?
- » Czego się obawiasz, myśląc o prowadzeniu edukacji i doradztwa dla osób starszych?
- » Jak sądzisz, czy przy twojej bibliotece celowe byłoby utworzenie UTW? Czy biblioteka jest w stanie spełnić wymagane warunki? Uzasadnij swoją odpowiedź.



>>04

Senior w cyberprzestrzeni.
Wyszukiwanie informacji w internecie

Celem rozdziału jest przygotowanie bibliotekarzy do świadczenia usług doradczych, informacyjnych i edukacyjnych w zakresie wykorzystania narzędzi ICT przez osoby starsze i niepełnosprawne.

W tym rozdziale poznasz:

- » preferencje seniorów dotyczące wykorzystywania narzędzi ICT,
- » podstawowe zasady działania wyszukiwarek internetowych,
- » najpopularniejsze katalogi stron internetowych,
- » zalety i wady korzystania przy wyszukiwaniu z katalogów stron internetowych,
- » metawyszukiwarki i wyszukiwarki ukrytego internetu,
- » praktyczne wskazówki dotyczące wyszukiwania informacji w internecie.

Seniorzy coraz chętniej uczestniczą w kursach informatycznych, na których nabywają umiejętności: surfowania po internecie, przeglądania jego zasobów, wyszukiwania informacji, odbierania i wysyłania e-maili oraz obsługi najpopularniejszych komunikatorów internetowych⁸¹. Jednak w większości przypadków takie kursy są organizowane w dużych miastach. Osoby z mniejszych miejscowości mają ograniczony dostęp do tego typu usług. Dysproporcję tę mogą zmniejszyć gminne i miejsko-gminne biblioteki publiczne, podejmując odpowiednie inicjatywy w tym zakresie.

Polski senior w cyberprzestrzeni

Z badań użytkowników internetu przeprowadzonych przez Gemius SA w 2008 roku⁸² wynika, że tylko 11,5% wśród osób w wieku od 55. roku życia korzysta z internetu, ale jest to tendencja rosnąca.

Raport Gemius SA pokazuje także następujący obraz seniora internauty:

„Z analizy danych o zainteresowaniach seniorów w internecie wyłania się obraz osoby zainteresowanej motoryzacją, bankami i firmami ubezpieczeniowymi, używającej internetu w celu lepszego dostępu do informacji, w szczególności poświęcającej znacznie większy odsetek czasu niż przedstawiciele innych grup wiekowych na czytanie prasy online. Zainteresowania seniorów są wyraźnie inne niż młodych ludzi: wydaje się, że starsi są przede wszystkim skupieni na inwestycjach finansowych: czy to w samochody, nieruchomości, czy po prostu w lokaty w bankach, natomiast raczej nie korzystają z rozrywek, które niesie internet, nie używają go do tworzenia grup społecznościowych, choć z innych danych wiemy, że często wykorzystują go do komunikacji z rodziną”⁸³.



Warto wiedzieć

Z internetu korzysta regularnie 34% Polaków w wieku 16-74 lata, w Szwecji i Danii – po 56%, a w Holandii – 46%

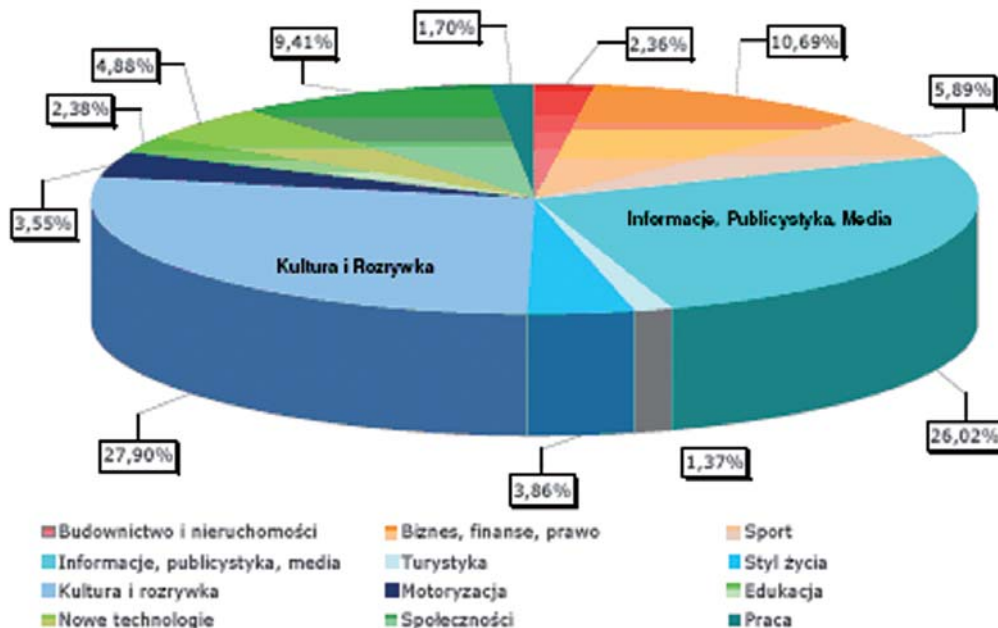
Tylko 7% polskich seniorów surfuje po internecie, z kolei węgierscy seniorzy (14%) wyprzedzają na tym polu swoich rówieśników z Hiszpanii (10%) i Włoch (9%).

Źródło: Eurostat, 2008, za: E. Musiał, *Ludzie „trzeciego wieku” w Sieci*, w: J. Morbitzer (red.), *Komputer w edukacji*. 18. ogólnopolskie sympozjum naukowe, Kraków, 26-27 września 2008, Pracownia Technologii Nauczania AP, Kraków 2008, <http://www.up.krakow.pl/ktime/ref2008/musial.pdf>

81 E. Musiał, *Ludzie „trzeciego wieku” w Sieci*, w: J. Morbitzer (red.), *Komputer w edukacji*. 18. ogólnopolskie sympozjum naukowe, Kraków, 26-27 września 2008, Pracownia Technologii Nauczania AP, Kraków 2008, <http://www.up.krakow.pl/ktime/ref2008/musial.pdf>

82 Megapanel PBI/Gemius, listopad 2005 – liczebność próby N = 26490; listopad 2006 – liczebność próby N = 19614; listopad 2007 – liczebność próby N = 17512; listopad 2008 – liczebność próby N = 16679. Grupa objęta badaniem 7+; do badania wykorzystano dane o strukturze demograficznej pochodzące z badania NetTrack Millward Brown SMG/KRC prowadzonego na próbie dobieranej i ważonej przez PBC, źródło: Polski Internet 2008/2009, Gemius SA, Warszawa 2009, http://pliki.gemius.pl/Raporty/2009/02_2009_Polski_internet_2008_2009.pdf

83 A. Dudzisz, *Polscy seniorzy w internecie – inwestycje przed rozrywką*, <http://www.internet.senior.pl/153,0,Polscy-seniorzy-w-internecie-8211-inwestycje-przed-rozrywka,2741.html>

Ilustracja 20. Udział kategorii tematycznych w grupie 55+

Źródło: Megapanel PBI/Gemius, październik 2006 r., kategorie wg drzewka kategorii tematycznych

Taka charakterystyka polskich seniorów internautów sugeruje zakres usług poradniczych bibliotek, które zainteresowałyby starsze osoby. Wnioski płynące z badania zostały uwzględnione przy doborze tematyki następnych podrozdziałów.

Warto wiedzieć

22% Amerykanów powyżej 65. roku życia używa internetu, a większość z nich (94%) korzysta również z poczty elektronicznej.

Amerykańscy seniorzy są głównie zainteresowani wyszukiwaniem informacji o zdrowiu (66%), różnych produktach dostępnych na rynku (66%) i instytucjach (60%). Dokonują również zakupów (47%), rezerwacji biletów (41%) i korzystają z banków internetowych (20%), ponadto coraz częściej poszukają w sieci informacji religijnych (26%).

Źródło: Raport Starsi Amerykanie i internet (marzec 2004 r.), za: R. Aleksandrowicz, Seniorzy jako czytelnicy i użytkownicy bibliotek, „Notes Biblioteczny” nr 1/2007, s. 53-64, <http://mbc.malopolska.pl/dlibra/doccontent?id=12823>

Jak wyszukiwać informacje w Internecie?

Obecnie internet stanowi jedno z najważniejszych i największych źródeł informacji. W globalnej sieci jest ich tak wiele, że coraz trudniej jest odnaleźć te, których się potrzebuje.

Najłatwiej jest dotrzeć do informacji, kiedy znany jest adres strony internetowej, na której są zamieszczone, jednak w praktyce taka sytuacja nie zdarza się często – zazwyczaj w celu wyszukania potrzebnych informacji trzeba użyć odpowiednich narzędzi.

W zależności od sposobu gromadzenia informacji narzędzia do wyszukiwania informacji w internecie dzieli się na:

- » wyszukiwarki (np. Google),
- » katalogi stron internetowych (np. DMOZ) i
- » metawyszukiwarki (np. Ixquick).

Ukryte zasoby internetu wymagają użycia bardziej specjalistycznych narzędzi.

Wyszukiwarki internetowe

Wyszukiwarki są zbudowane z trzech części: robota (zwanego też pajakiem), bazy danych i oprogramowania. **Robot** odwiedza strony sieci i rejestruje odpowiednie typy danych. Następnie dzięki hiperłączom przechodzi do kolejnych stron, a wszystkie zebrane dane przekazuje do **bazy danych**, która zawiera reprezentatywne informacje występujące na stronie wraz linkami, które do nich prowadzą.

Baza ta jest indeksowana, co oznacza, że na jej podstawie tworzona jest lista wszystkich unikalnych słów wraz z odnośnikami do adresów dokumentów, w których te wyrazy wystąpiły. Te słowa pochodzą nie tylko z treści dokumentu, ale także z tytułu strony, jej opisu i słów kluczowych określających jej zawartość. Indeks ten jest przez cały czas aktualizowany. **Oprogramowanie** ma wbudowany interfejs użytkownika, w którym wpisuje on poszukiwane słowa. Zazwyczaj wyszukiwarki mają także zaawansowany sposób poszukiwań, w którym używany jest formularz z dodatkowymi kryteriami wyszukiwania do wyboru, np. data dokumentu, język.

Warto wiedzieć, że z wprowadzonego do wyszukiwarki ciągu słów automatycznie eliminowane są „słowa nieznaczące”, tzn. występujące tak często, że można je znaleźć w prawie każdym dokumencie, np. spójniki.

Szukając słów i zwrotów, wyszukiwarka przegląda cały indeks. Jeżeli jej poszukiwania zakończą się sukcesem, wczytuje z indeksu odpowiednie strony, ocenia ich wartość i wyświetla listę adresów stron odpowiadających zapytaniu użytkownika, tzn. takich, na których wystąpiło słowo, kilka słów lub fraza wpisana przez użytkownika w okienko wyszukiwania. Lista wyszukanych stron zawiera strony ułożone w określonej kolejności. Każda wyszukiwarka ma własny algorytm – metodę ustalania tej kolejności z uwzględnieniem wielu czynników decydujących o tym, która strona będzie pokazywana pierwsza, która druga, a która ostatnia.

Najpopularniejszą wyszukiwarką na świecie i w Polsce jest **Google**. Umożliwia ona swoim użytkownikom przeszukiwanie nie tylko stron WWW, ale także dokumentów zapisanych w formacie PDF, dokumentów tekstowych (Word), arkuszy Excela, prezentacji PowerPoint, plików z rozszerzeniami .rtf i postscriptowych (.ps)⁸⁴. Za pomocą wyszukiwarki Google można także przeszukiwać grafiki, wideo, blogi, mapy i grupy dyskusyjne.

Wyszukiwarka Google ma słynny **algorytm PageRank**, który przy ocenie strony bierze pod uwagę wiele różnych (ok. stu) czynników, lecz najważniejszym z nich jest „ważność” strony mierzona liczbą jej cytowań, tzn. linków prowadzących do niej z innych stron. Dlatego pierwsze na liście nie pojawiają się strony mało znane czy przypadkowe, lecz dobrze znane, popularne i uznane przez innych użytkowników internetu za ważne (dlatego je cytują na swoich stronach, zamieszczając do nich linki). Z punktu widzenia użytkownika właśnie ten moduł decyduje o wartości wyszukiwarki.



Warto wiedzieć

Wyszukiwarka internetowa (ang. search engine) to program lub strona internetowa, których zadaniem jest ułatwienie użytkownikom internetu znalezienia informacji w sieci.

Źródło: http://pl.wikipedia.org/wiki/Wyszukiwarka_internetowa

84 Format PostScript (rozszerzenie *.ps) – język programowania wykorzystywany w poligrafii, specjalnie zaprojektowany do tworzenia znaków tekstowych i obrazów graficznych na drukowanych stronach.

Katalogi stron internetowych

Katalog stron internetowych to wykaz stron internetowych podzielony na kategorie tematyczne, tworzony „ręcznie” przez osoby dodające do niego kolejne strony. Katalogi stron mają strukturę drzewiastą: witryny są przypisane ze względu na swoją zawartość do poszczególnych kategorii, które dzielą się na kategorie podrzędne⁸⁵. W internecie obecnie możemy znaleźć katalogi globalne (np. Yahoo), regionalne (np. Interia), tematyczne i katalogi firm. Największym katalogiem jest DMOZ [Open Directory Project (ODP) – <http://dmoz.org/>].



Warto wiedzieć

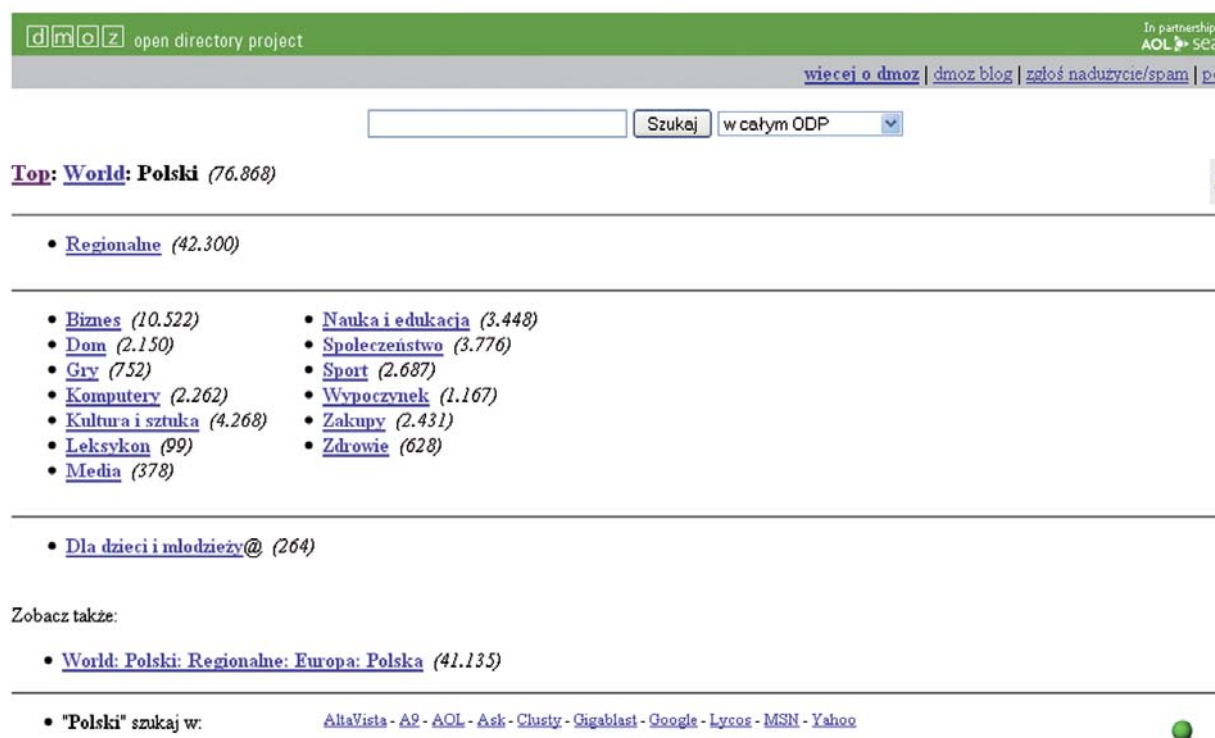
Open Directory Project (zwany także DMOZ od Directory Mozilla) – otwarty katalog stron WWW utrzymywany na serwerach koncernu Time Warner, w którym zarówno drzewo kategorii, jak i wszelkie wpisy są redagowane przez wspólnotę redaktorów ochotników.

Źródło: http://pl.wikipedia.org/wiki/Open_Directory_Project

Katalog ten jest użyteczny przy poszukiwaniu nie jednej, konkretnej strony, ale najbardziej przydatnych stron związanych z określonym tematem. Zawiera około 5 mln stron. Dostęp do katalogu jest bezpłatny, a jego zawartość jest udostępniana na zasadach wolnej licencji ODP.



Ilustracja 21. DMOZ – Open Directory Project (polska część)



W Polsce obecnie do najbardziej znanych katalogów należą:

1. Open Directory Project (polska część): <http://www.dmoz.org/World/Polski/> (zaprezentowany na rysunku powyżej),
2. katalog WWW Google: <http://www.google.pl/dirhp>,
3. katalog Onet.pl: <http://katalog.onet.pl/>,
4. Katalog stron WP.pl (Wirtualna Polska): <http://katalog.wp.pl/>,
5. katalog WOW: <http://wow.pl/>,
6. katalog Hoga: <http://www.hoga.pl/>.

⁸⁵ J. Papińska-Kacper, Wyszukiwanie informacji w internecie, Łódź 2006, <http://www.ki.uni.lodz.pl/~jpapka/technologie/wyszukiwanie.pdf>

Katalogi stron WWW mają jednak dwie poważne wady: ze względu na to, że są tworzone ręcznie przez ludzi, zawierają małą liczbę stron WWW (w porównaniu z innymi narzędziami), a do ich aktualizacji jest potrzebny dłuższy czas (tym samym prezentowane dane często są nieaktualne). Z drugiej strony, informacje znalezione za pomocą tego narzędzia mogą być bardziej wiarygodne niż w przypadku wyszukiwarek, ponieważ przed dodaniem do katalogu tematyka stron została sprawdzona. W katalogach z reguły nie ma stron przypadkowych, przyporządkowanych do błędnych kategorii, ponieważ tworzący je ludzie mają kontrolę nad ich zawartością.

Metawyszukiwarki

Metawyszukiwarki (nazywane także multiwyszukiwarkami) są narzędziami, które nie mają własnej bazy danych, ale wysyłają wprowadzone zapytanie równocześnie do kilku wyszukiwarek. Wyniki mogą być wyświetlane na różne sposoby, np. według dokładności trafienia lub z podziałem na wyszukiwarki. Warto wspomnieć, że niektóre metawyszukiwarki są w stanie opracowywać listę wyszukanych wyników: wyczyścić z powtarzających się i już nieistniejących adresów oraz posortować listę.

Zaletą multiwyszukiwarek jest to, że można przeszukać dużą część zasobów internetu w krótkim czasie, a wadą – brak możliwości złożenia zapytania zaawansowanego, szczegółowego. Korzystając z takich wyszukiwarek, należy pamiętać o tym, żeby precyzyjnie formułować pytania ze względu na różnice w składni języka zapytań poszczególnych wyszukiwarek.

Przykładami metawyszukiwarek są: Metacrawler (<http://www.metacrawler.com/>), Ixquick (<http://www.ixquick.com/>), Emulti (<http://www.emulti.com/>).

Wyszukiwarki ukrytego internetu (Invisible Web)

Spora część zasobów internetu nie jest dostępna dla standardowych wyszukiwarek. Wynika to m.in. z tego, że:

- » standardowe wyszukiwarki przede wszystkim indeksują strony mające postać statycznego tekstu (np. HTML),
- » tylko niektóre wyszukiwarki znajdują i indeksują również pliki multimedialne, np. zdjęcia, pliki muzyczne, i zapisane w formacie PDF,
- » wyszukiwarki nie są w stanie indeksować większości stron dynamicznych, czyli takich, które stanowią wyniki przeszukiwania baz danych, ani informacji przekazywanych w stanie rzeczywistym. Nie indeksują również takich źródeł informacji jak kalkulatory online, programy komputerowe, bazy danych sklepów, słowniki, serwisy aukcyjne oraz zasoby dostępne dopiero po rejestracji.



Warto wiedzieć

CompletePlanet – metabaza, która daje dostęp do 90 tysięcy baz danych i serwisów wyszukiwawczych: <http://aip.completeplanet.com/>
Infomine – wyspecjalizowany serwis adresowany do środowiska akademickiego; powstał z inicjatywy kilku amerykańskich uczelni i bibliotek uniwersyteckich. W swoim katalogu serwis gromadzi materiały przydatne naukowcom i studentom (książki, artykuły, archiwa list elektronicznych itp.). W sumie w serwisie znajduje się ponad 20 tysięcy źródeł dotyczących poszczególnych nauk: <http://infomine.ucr.edu/>
Librarians' Internet Index – specjalistyczny serwis bibliotekarzy. Znajduje się w nim ponad 8,5 tysięcy wyselekcjonowanych adresów baz: <http://www.lii.org/search>

Zindeksowane przez wyszukiwarki strony internetowe to tylko część zasobów internetu. Pozostałe zasoby ujęte w bazach danych oraz na nieindeksowanych stronach internetowych stanowią tzw. ukryty internet. Najwięcej takich zasobów znajduje się na serwisach amerykańskich.

Dotarcie do takich treści ułatwiają specjalne serwisy – metabazy (zbiory wyodrębnionych z sieci kolekcji dotyczących różnych obszarów wiedzy) lub serwisy penetrujące (wyszukiwarki specjalistyczne, tematyczne), które koncentrują się tylko i wyłącznie na określonych tematach, np. CompletePlanet, Infomine, Librarians' Internet Index.

Wyszukiwanie informacji

Zgodnie z tym, co zostało wcześniej przedstawione, wyszukiwanie informacji z użyciem wyszukiwarki wymaga wejścia na odpowiednią stronę internetową (w wyszukiwarkę), wpisania swojego zapytania i naciśnięcia przycisku „Szukaj” („Wyszukaj”). W efekcie na ekranie monitora powinna się pojawić lista wyników wyszukiwania. Czasem jednak rezultaty wyszukiwania nie są zadowalające. Jedną z przyczyn takiej sytuacji może być niewłaściwe sformułowanie zapytania.

Poniżej zostały zamieszczone wskazówki, których zastosowanie może ograniczyć występowanie takich problemów.

Wyszukiwanie według słowa lub słów

Najprostszym sposobem wyszukania informacji jest wpisanie do wyszukiwarki słowa lub słów, które bezpośrednio się wiążą z tematem poszukiwanych informacji. Może jednak się okazać, że poszukiwana strona pokaże się nie po wpisaniu najbardziej adekwatnego – zdaniem użytkownika – słowa (bezpośrednio oddającego jego treść), lecz innego, dlatego trzeba próbować różnych wariantów zapytania, np. „historia”, „dzieje”, „początki” itp.

Nie można jednorazowo wpisywać wielu haseł, ponieważ wyszukiwarki nie „czytają” zbyt długich zapytań, np. Google bierze pod uwagę tylko pierwszych dziesięć słów. Jeżeli wyniki wyszukiwania według słów nie przyniosą spodziewanych efektów, warto zmienić kolejność wyrazów lub spróbować innych sposobów wyszukiwania.

Wyszukiwanie poprzez frazę

Wiele wyszukiwarek (a na pewno Google) domyślnie wyświetla strony, na których występują wszystkie wpisane w zapytaniu słowa. Jednak jeżeli tak się nie dzieje, należy zastosować cudzysłów. Powoduje to wyszukiwanie frazy, np. „osoba starsza”, a nie tworzących ją słów. Wyszukane dokumenty będą zawierały dokładnie taki tekst, jaki został umieszczony w cudzysłowie. Zastosowanie cudzysłowu jest dobrym sposobem na wyszukiwanie cytatów.

Rozróżnianie wielkich liter

Zazwyczaj w wyszukiwarkach używa się małych liter. Niektóre wyszukiwarki (ale nie Google) rozróżniają jednak małe i wielkie litery, co w pewnych sytuacjach może ułatwić wyszukiwanie, np. przy wyszukiwaniu nazwy własnej.

Maskowanie końcówek

W celu uwzględnienia różnych form wyszukiwanego słowa należy używać symbolu maskowania, o ile jest dostępny. Najczęściej jest nim gwiazdka (*), która zastępuje większą liczbę znaków, lub znak zapytania (?) zastępujący tylko jedną literę.

Warto wiedzieć, że Google nie odczytuje „?”, a za pomocą „*” można w tej wyszukiwarce zastąpić brakujące słowo we frazie, np. wpisanie w Google „Polska * Ludowa” spowoduje wyświetlenie stron zawierających frazy „Polska Rzeczpospolita Ludowa”, „polska sztuka ludowa” itp. W Szukaczu „*” zastępuje część słowa, np. wpisanie „komit*” spowoduje wyświetlenie stron zawierających „komitet”, „komitywa”, „Komitel” itp.

Zastosowanie znaków +/-

Znak „+” zastosowany przed słowem wymusza wyszukiwanie stron, które zawierają dany wyraz, a znak „-” wyklucza strony, które zawierają dany wyraz.

Wyszukiwarka Google ignoruje pewne typowe wyrazy (np. angielskie „and” i „how”, polskie: „dla”, „od”, „pod”, „z”, „i”), a także niektóre pojedyncze cyfry i litery, ponieważ spowalniają one wyszukiwanie, nie zapewniając lepszych wyników. Jeżeli często używane słowo jest konieczne do uzyskania pożądaných wyników, można je dołączyć, wstawiając przed nim znak „+” (przed znakiem „+” powinna być spacja). Ten sam efekt można uzyskać, stosując cudzysłów (wyszukiwanie poprzez frazę).

Operatory logiczne

Wiele wyszukiwarek umożliwia tworzenie złożonych zapytań przy użyciu operatorów logicznych, np. „and”, „or”, „not”, „and not”, inne oferują tworzenie złożonych zapytań w formularzach wyszukiwania zaawansowanego w formie opcji do wyboru, np.: wyszukiwanie ze wszystkimi słowami, z którymkolwiek ze słów, musi wystąpić, nie może wystąpić, bez słów. W niektórych wyszukiwarkach system samodzielnie stosuje wybrane operatory, np. Google umieszcza między wyrazami operator „and”, a AltaVista – operator „or”.

Wyszukiwanie według określonych pól dokumentu

Większość dokumentów WWW ma podobną strukturę, zawiera: adres URL, tytuł, tekst, linki. Przeważająca część wyszukiwarek pozwala ograniczyć wyszukiwanie do określonych pól. Nazwę pola umieszcza się bezpośrednio przed poszukiwanym terminem.

W celu zastosowania kryterium domeny należy do wyszukiwanego słowa dodać operator „**site:**”, który działa w przypadku domen sieciowych i domen najwyższego poziomu. Przykładowo, po wpisaniu „biblioteka site:org” wyszukiwarka wyświetli wyszukane strony ze słowem „biblioteka”, których adresy kończą się na „.org”.

Jeżeli zapytanie rozpocznie się operatorem „**intitle:**”, to wyszukiwanie będzie ograniczone tylko do tych stron, które zawierają w tytule którekolwiek ze słów wpisanych w zapytaniu po operatorze. Z kolei jeśli zapytanie będzie się zaczynało od operatora „**allintitle:**”, to zostaną wyszukane tylko te strony, które zawierają wszystkie wyrazy z zapytania w tytule, np. wpisanie do wyszukiwarki „allintitle:biblioteka miejska” spowoduje, że na liście wyników wyszukiwań pojawią się tylko te strony i dokumenty, które w tytule mają słowa „biblioteka” i „miejska”.

Można także zawęzić wyszukiwanie do określonych typów plików, korzystając z operatora „**filetype:**”, np. po wpisaniu do zapytania biblioteka filetype:pdf, wyszukiwarka wyświetli listę dokumentów zapisanych w formacie PDF, które zawierają wyraz „biblioteka”.

Niekiedy nie ma potrzeby wpisywania operatorów, ponieważ niektóre kryteria wyszukiwania według pól dokumentu znajdują się w formularzu wyszukiwania zaawansowanego i wystarczy je tylko wybrać.

>> Ilustracja 22. Wyszukiwarka internetowa Google.pl – użycie zaawansowanego operatora „allintitle” do wyszukiwania informacji w internecie



Słownik pojęć:

Adres URL (ang. Uniform Resource Locator) to stosowany w internecie system adresowania pozwalający zlokalizować dowolny dokument. URL przypomina ścieżkę dostępu do pliku, występującą np. w systemach operacyjnych. Jednak adres URL nie tylko podaje katalog i nazwę danego dokumentu (zasobu), ale także adres komputera w internecie, na którym dany zasób się znajduje. Określa również rodzaj usługi, poprzez którą dokument jest osiągalny⁸⁶.

Blog (ang. weblog – sieciowy dziennik, pamiętnik) – rodzaj strony internetowej, na której autor umieszcza datowane wpisy, uporządkowane chronologicznie, w kolejności od najnowszych do najstarszych⁸⁷.

Domena internetowa – końcowy element adresu internetowego wykorzystywany do nazywania urządzeń w internecie. Dla przykładu adres Biblioteki Narodowej bn.org.pl składa się z trzech nazw domenowych: *bn*, *org*, *pl*.

Domena najwyższego poziomu (ang. TLD – Top-Level Domain) – domena internetowa, powyżej której nie istnieją żadne inne domeny w systemie DNS. Domeny najwyższego poziomu to np.: *.com*, *.org*, *.net* (domeny globalne) i *.pl*, *.de*, *.fr* (domeny krajowe).

DNS (ang. Domain Name System) – system nazw domenowych.

Grupa dyskusyjna – w internecie to ogólna nazwa wszelkich form dyskusji internetowej przypominających wymianę korespondencji, a nie rozmowy w czasie rzeczywistym. Grupy dyskusyjne przyjmują formę list dyskusyjnych pozwalających na automatyczną wymianę e-maili, grup usenetowych, forów dyskusyjnych dostępnych przez bramki WWW.

⁸⁶ Źródło: http://www.slownik.infoweb.pl/id_kategorii-1-id_frazy-18-id_poprzednie-3.html

⁸⁷ Źródło: Wikipedia.pl, dostęp: <http://www.pl.wikipedia.org/wiki/Blog>

Komunikator internetowy (ang. *Instant Messenger, IM*) – program komputerowy pozwalający na przesyłanie natychmiastowych komunikatów między dwoma lub więcej komputerami poprzez sieć komputerową, zazwyczaj internet.

Serwer – komputer, w którym są przechowywane dane (np. katalogi biblioteczne) i który te dane przesyła do innych komputerów. Współdzielenie zasobów odbywa się na zasadzie klient – serwer. Najprostszym przykładem klienta jest użytkownik internetu, a oprogramowania klienckiego – jego przeglądarka internetowa. Przeglądarka wysyła prośbę do serwera o udostępnienie strony (zleca usługę), a serwer w odpowiedzi udostępnia (lub nie) stronę klientowi. Serwery są przystosowane do pracy ciągłej, wyposaża się je w duże i szybkie dyski twarde, dużą ilość pamięci RAM oraz wydajne procesory serwerowe.

Usenet (ang. *User Network – sieć użytkowników*) – ogólnosiwiatowy system grup dyskusyjnych, z którego można korzystać przez internet.

Witryna internetowa (serwis internetowy/WWW) – zbiór powiązanych tematycznie i umieszczonych na jednym serwerze stron internetowych.

Wolna licencja (idea copyleft) – rodzaj systemu licencjonowania praw autorskich zezwalający na modyfikację i dowolną redystrybucję pracy (kopiowanie, dystrybuowanie oraz modyfikowanie). Konkretnie zastosowania idei copyleft można znaleźć w licencjach projektu GNU, GNU GPL, GNU LGPL oraz GNU FDL.

Pytania:

- » Jakie korzyści twoim zdaniem mogą odnieść osoby starsze i niepełnosprawne z umiejętności korzystania z internetu?
- » Jak wykorzystasz wiedzę zawartą w tym rozdziale dotyczącą korzystania z wyszukiwarek i wyszukiwania informacji? Czy zamierzasz dalej pogłębiać swoją wiedzę w tym zakresie? W jaki sposób?
- » Przygotowując zajęcia dla osób starszych dotyczące wyszukiwania informacji w internecie, od jakich informacji rozpoczniesz wyszukiwanie, żeby pokazać uczestnikom szkolenia, że warto nabyć tę umiejętność? Jakie rodzaje informacji mogą być najbardziej interesujące dla tej grupy osób?



>>05

Zakupy przez internet.
Korzystanie z portali społecznościowych

W rozdziale kontynuowana jest tematyka związana z przygotowaniem bibliotekarzy do świadczenia usług doradczych, informacyjnych i edukacyjnych w zakresie wykorzystania narzędzi ICT przez osoby starsze i niepełnosprawne.

W tym rozdziale poznasz:

- » zasady dotyczące bezpiecznych zakupów w internecie,
- » zalecenia bezpiecznego korzystania z portali społecznościowych,
- » podstawy etykiety sieciowej.

Jak dokonywać zakupów przez internet

Za pośrednictwem internetu można dokonywać zakupów. Zalety kupowania w internecie to: szeroki asortyment towarów, łatwość kupowania, niskie ceny oraz w wielu przypadkach dostawa towaru pod wskazany adres. Kupowanie online może być atrakcyjne nie tylko dla osób młodych, ale także starszych.

Biblioteka może pomóc seniorom i osobom niepełnosprawnym w zakupach przez internet, odpowiednio przygotowując ich do tej aktywności, przede wszystkim poprzez poinformowanie o zasadach bezpiecznych zakupów oraz prawach konsumentów w internecie.

Federacja Konsumentów i Fundacja im. Stefana Batorego w miniporadniku dla konsumentów pt. „Zanim kupisz w internecie” zaleca następujące postępowanie:

1. **Przed wyborem e-sklepu i towaru należy**

zrobić rozeznanie: porównać ceny w internetowych porównywarach cenowych (np. Ceneo.pl, Skapiec.pl, Nokaut.pl), zestawić oferty poszczególnych firm, poszukać opinii na ich temat, np. na forach internetowych, oraz sprawdzić, czy przedsiębiorca podał takie informacje, jak: nazwa firmy i jej forma prawna (np. spółka z o.o., spółka cywilna, spółka akcyjna, spółka

jawna, działalność gospodarcza prowadzona przez osobę fizyczną), siedziba⁸⁸ i jej adres, organ rejestrowy i numer w rejestrze, numer REGON, adres e-mailowy;

2. **Przed dokonaniem zakupu należy dokonywać się zapoznać z warunkami transakcji:**

- a. ostateczną ceną (czy uwzględnić VAT, koszty dostawy, koszty obsługi płatności kartą kredytową, cło),
- b. dostępnymi formami płatności – warto wiedzieć, że przedsiębiorca internetowy nie może nakładać na konsumenta obowiązku zapłaty ceny lub wynagrodzenia przed otrzymaniem świadczenia⁸⁹, powinien zaproponować różne formy płatności, a ich wybór należy do konsumenta,

>> **Warto wiedzieć**

W Polsce zakupy internetowe są regulowane przez następujące akty prawne:

- 1) Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. 1964 nr 16, poz. 93 z późn. zm.);
- 2) Ustawa z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialność za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. 2000 nr 22, poz. 271 z późn. zm.);
- 3) Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. 2002 nr 144, poz. 1204 z późn. zm.);
- 4) Ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego (Dz. U. 2002 nr 141, poz. 1176 z późn. zm.).

⁸⁸ Siedziba przedsiębiorcy to miasto, w którym przedsiębiorca ma siedzibę.

⁸⁹ Art. 11 Ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. 2000 nr 22, poz. 271 z późn. zm.).

- c. faktycznym czasem realizacji zamówienia (np. czy uwzględnia czas dostawy, dni świąteczne i dni wolne od pracy); jeżeli strony transakcji nie umówiły się inaczej, przedsiębiorca powinien zrealizować zamówienie najpóźniej w terminie 30 dni; o opóźnieniach w realizacji zamówienia klient powinien być informowany⁹⁰,
- d. zasadami zwrotów i reklamacji – czy są zgodne z obowiązującymi przepisami prawa;



Ilustracja 21. DMOZ – Open Directory Project (polska część)

Wybrane zasady regulujące handel w internecie:

1. **Konsument ma prawo w ciągu dziesięciu dni odstąpić od umowy zawartej na odległość bez podania przyczyny** poprzez złożenie oświadczenia na piśmie. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Sprzedawca ma obowiązek poinformowania kupującego o tym uprawnieniu, a jeżeli tego nie uczyni, konsument ma prawo odstąpić od umowy nawet w terminie do trzech miesięcy. Szczegółowe regulacje oraz wyjątki od tej zasady⁹¹ określa Ustawa z dnia 2 marca 2000 roku o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialność za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. 2000 nr 22, poz. 271 z późn. zm.);
2. **Towary kupione w sklepie internetowym – tak jak w tradycyjnych placówkach handlowych – są objęte dwuletnią odpowiedzialnością sprzedawcy za niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową**⁹². W przypadku zaistnienia takiej sytuacji konsument ma prawo żądać nieodpłatnej naprawy towaru lub wymiany na nowy, a w dalszej kolejności obniżenia ceny bądź – w sytuacji istotnej niezgodności towaru z umową – odstąpienia od umowy⁹³. W przypadku wymiany towaru termin ten liczy się od nowa⁹⁴. Ww. uprawnienia kupującego mają ograniczenia czasowe⁹⁵:
 - a) kupujący może je utracić, jeżeli przed upływem dwóch miesięcy od wykrycia wady towaru nie zawiadomi o tym sprzedawcy;
 - b) roszczenia kupującego przedawniają się z upływem roku od stwierdzenia przez kupującego niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową.Oznacza to, że nabywca towaru nie powinien zwlekać z powiadomieniem sprzedawcy o wykryciu niezgodności. Należy wiedzieć, że termin przedawnienia roszczeń nie jest naliczany w czasie wykonywania naprawy lub wymiany oraz prowadzenia przez strony rokowań w celu ugodowego załatwienia sprawy, nie dłużej jednak niż przez trzy miesiące. Szczegółowe zasady odpowiedzialności sprzedawcy oraz wyjątki od tej reguły, a także tryb postępowania w ww. sprawach określa Ustawa z dnia 27 lipca 2002 roku o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego (Dz. U. 2002 nr 141, poz. 1176 z późn. zm.);
3. Dodatkowo **konsument może otrzymać gwarancję** (najczęściej w formie dokumentu), która jest dobrowolnym zobowiązaniem do zazwyczaj nieodpłatnego usuwania ewentualnych wad lub wymiany wadliwego towaru na nowy. Gwarancja może pochodzić od sprzedawcy, producenta lub dystrybutora produktu. Obecnie obowiązujące przepisy nie nakładają ani na producenta, ani na sprzedawcę obowiązku zapewniania gwarancji. W przypadku zakupów za granicą należy zwrócić uwagę, czy gwarant⁹⁶ zapewnia dostępność usług gwarancyjnych i pogwarancyjnych w Polsce. Regulacje dotyczące gwarancji w przypadku sprzedaży konsumenckiej znajdują się w art. 13 Ustawy z dnia 27 lipca 2002 roku o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego (Dz. U. 2002 nr 141, poz. 1176 z późn. zm.).

⁹⁰ Art. 12, ust. 1 ww. ustawy. Sposób postępowania przedsiębiorcy w sytuacji wystąpienia trudności w realizacji zamówienia oraz prawa przysługujące konsumentowi w tym przypadku określa art. 12 ust. 2-4.

⁹¹ M.in. art. 7 i 10.

⁹² Niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową jest pojęciem szerszym niż wada, ponieważ może także dotyczyć braku właściwości, cech określonych w umowie i niezgodności z opisem. Art. 10, ust. 1 Ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego (Dz. U. 2002 nr 141, poz. 1176 z późn. zm.).

⁹³ Art. 8 ww. ustawy.

⁹⁴ Art. 10 ust. 1 ww. ustawy.

⁹⁵ Art. 9 i 10 ust. 2-4 ww. ustawy.

⁹⁶ Gwarant to osoba (firma), która udziela gwarancji.

3. **Robiąc zakupy w internecie, trzeba poznać i stosować zasady bezpiecznych transakcji.** Według autorów ww. poradnika zakupy w świecie wirtualnym nie odbiegają pod względem bezpieczeństwa od zakupów w świecie realnym, o ile stosuje się następujące zalecenia:
 - a. Użytkownik korzysta ze sklepów, które oferują bezpieczne systemy płatności (np. na pasku adresu strony internetowej sklepu znajduje się zapis `https://` (a nie `http://`), który oznacza połączenie szyfrowane⁹⁷);
 - b. Komputer, za którego pośrednictwem są dokonywane zakupy, ma stale aktualizowane programy antywirusowe i zapory ogniowe (firewall);
 - c. Dane osobowe i finansowe nie są przekazywane poprzez pocztę elektroniczną (taki przekaz nie jest bezpieczny);
 - d. W trakcie transakcji ujawniane są tylko faktycznie niezbędne dane osobowe;
 - e. Wszystkie dokumenty transakcji (np. korespondencja ze sklepem, potwierdzenie transakcji) są przechowywane w sposób ograniczający możliwość ich utraty (w formie wydruków). Dokumenty te są niezbędne w razie dochodzenia praw z tytułu niezgodności towaru z umową lub realizacji gwarancji.
4. **Przed podaniem swoich danych należy sprawdzić zasady ich ochrony.** Zazwyczaj są opisywane pod hasłem „Polityka prywatności”.
5. **Po dokonaniu zakupów i otrzymaniu towaru** warto się podzielić swoją opinią na temat transakcji z innymi e-klientami, odpowiedzieć na ewentualne pytania sprzedawcy dotyczące zadowolenia z zakupów, zgłosić naruszenie zasad sprzedaży do Federacji Konsumentów – jeżeli do takiej sytuacji doszło.

Dokonując zakupów w e-sklepach, warto wybierać te, które cieszą się zaufaniem klientów i z tego tytułu otrzymują różne wyróżnienia, np. laureatów rankingu sklepów internetowych Money.pl i tygodnika „Wprost”, znak jakości Trusted Store przyznawany przez serwis <http://www.sklepy24/> lub znak zaufania handlu elektronicznego Euro-Label.

>> Ilustracja 24. Przykładowe oznakowania mówiące o bezpieczeństwie, które można znaleźć na stronach sprzedawców



>> Warto wiedzieć

Euro-Label to europejski znak zaufania handlu elektronicznego dla konsumentów i sprzedawców.

Znak Euro-Label na witrynie internetowej oznacza, że:

- » sprzedawca przedstawiający ofertę w internecie istnieje w rzeczywistości,
- » warunki sprzedaży są zrozumiałe i opisane na stronie,
- » sprzedawca respektuje przepisy o ochronie danych osobowych,
- » produkt zostanie dostarczony zgodnie z zamówieniem,
- » w przypadku nieprawidłowości transakcji zostanie zastosowana procedura rozpatrywania skargi.

Żeby otrzymać znak Euro-Label, sprzedawca musi wdrożyć europejski kodeks postępowania oraz właściwe dla miejsca jego działalności wymagania prawne kraju, w którym lub na którego terytorium działa.

Kupując w sklepie internetowym z siedzibą w innym kraju UE, konsument jest chroniony w podobny sposób jak w Polsce, ponieważ polskie przepisy są oparte na prawie europejskim (choć szczegółowe rozwiązania mogą się nieco różnić), natomiast zakupy w sklepach krajów spoza UE regulują przepisy poszczególnych państw.

⁹⁷ Szyfrowanie odbywa się w sposób niewidoczny dla użytkownika. W trakcie zestawienia bezpiecznego połączenia ze stroną internetową generowany jest klucz sesyjny, za pomocą którego szyfrowana jest cała wymiana danych między serwerem a przeglądarką. W trakcie bezpiecznego połączenia przeglądarka wyświetla ikonę – kłódkę, która pojawia się na pasku stanu zabezpieczeń lub w dolnym prawym rogu okna przeglądarki.

W przypadku wystąpienia problemów związanych z realizacją uprawnień konsumenckich warto skorzystać z bezpłatnych usług

- » Federacji Konsumentów: <http://www.federacja-konsumentow.org.pl/>, e-mail: porady_prawne@federacja-konsumentow.org.pl, a jeżeli problem dotyczy zakupów transgranicznych w sklepie zlokalizowanym na obszarze Unii Europejskiej, Norwegii i Islandii, należy się zgłosić do
- » Europejskiego Centrum Konsumenckiego: <http://www.konsument.gov.pl/>, e-mail: info@konsument.gov.pl.

Aukcje internetowe

Serwisy aukcyjne to strony WWW, na których można dokonać kupna i sprzedaży różnego rodzaju towarów w drodze licytacji. W Polsce największym i najpopularniejszym serwisem aukcyjnym jest Allegro, <http://www.allegro.pl/>.

Zakupy poprzez serwisy aukcyjne są coraz powszechniejsze. Wiele osób uważa, że dają możliwość naprawdę tanich zakupów oraz umożliwiają dostęp do dóbr, które niejednokrotnie są trudne do zdobycia w tradycyjnych placówkach handlowych.

Uczestniczenie w aukcjach internetowych wymaga pamiętania o kilku istotnych kwestiach⁹⁸:

1. Umowa, która zostaje zawarta w wyniku licytacji, jest **umową między kupującym a sprzedawcą**. Stroną tej umowy nie jest właściciel serwisu aukcyjnego;
2. Przed przystąpieniem do licytacji **warto się zapoznać z komentarzami o sprzedawcy** wystawionymi przez jego dotychczasowych kontrahentów. Komentarze są dostępne przy opisach transakcji sprzedającego lub/i zobrazowane symbolami (jak w Allegro.pl). Istotne jest zarówno to, jaki jest **rodzaj komentarzy** (pozytywne, neutralne, negatywne), jak również **sposób, w jaki sprzedający odpowiedział na te zawierające krytyczne uwagi** o jego działalności. Jeżeli jest taka możliwość, należy także sprawdzić, jakich aukcji dotyczą komentarze pozytywne. Niektórzy nieuczciwi sprzedawcy w celu zebrania dużej liczby pozytywnych komentarzy najpierw sprzedają przedmioty o bardzo małej wartości, by w ten sposób zyskać opinię uczciwych sprzedawców, którą będą mogli wykorzystać w celu oszukania internautów przy sprzedaży bardziej wartościowych przedmiotów. Trzeba także pamiętać, że komentarze są wystawiane zarówno sprzedającym, jak i kupującym. **O wiarygodności sprzedawcy świadczą przede wszystkim komentarze uzyskane w wyniku sprzedaży**, a nie kupna;
3. Dokonując zakupu konkretnego przedmiotu, warto **sprawdzić, czy proponowana przez sprzedającego cena jest rozsądna**. Z dużą ostrożnością należy podchodzić do aukcji, w których są oferowane podobne towary po zbyt niskich cenach, szczególnie jeżeli są to trudno dostępne produkty;



Warto wiedzieć

- » Sprzedającymi na aukcjach internetowych bywają zarówno przedsiębiorcy, jak i osoby prywatne, które np. chcą się pozbyć nieprzydatnych już rzeczy, jednak niezależnie od rodzaju sprzedawcy zawsze będzie on odpowiadał za zgodność towaru lub usługi z ofertą.
- » Przedsiębiorca sprzedający na aukcji odpowiada za towar tak samo jak w przypadku zwykłej sprzedaży internetowej. Dodatkowo konsument ma prawo do odstąpienia od umowy zawartej z przedsiębiorcą na odległość, lecz pod warunkiem że cena nie była licytowana (towar został nabyty przy wykorzystaniu opcji „kup teraz”).
- » Sprzedawca niebędący przedsiębiorcą będzie odpowiadał za wady towaru z tytułu rękojmi (art. 556-576 kodeksu cywilnego), jeżeli kupującym będzie konsument. Tej odpowiedzialności nie można ograniczyć ani wyłączyć. Wobec sprzedawcy, który nie jest przedsiębiorcą, prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje”.

Źródło: Zanim kupisz w Internecie. Mini – poradnik dla konsumentów, Fundacja im. Stefana Batorego, Federacja Konsumentów, Warszawa 2006, s. 6, http://www.federacja-konsumentow.org.pl/download/monitoring2006/mini_poradnik_zanim_kupisz_w_internecie.pdf

⁹⁸ Zasady bezpiecznych transakcji internetowych zostały opisane m.in. na podstawie: Jak bezpiecznie kupować na aukcjach internetowych, <http://umowy.wieszjak.pl/kupno-sprzedaz/74829,Jak-beezpiecznie-kupowac-na-aukcjach-internetowych.html>; P. Kierzkowska, Jak bezpiecznie kupować na aukcji internetowej?, *Escape Magazine*, Toruń 2005, http://reklamastron.pl/download/jak_bezpiecznie_kupowac-darmowy.pdf; Porady dotyczące bezpiecznych zakupów online, <https://www.paypal.com/pl/cgi-bin/webscr?cmd=p/gen/holiday-tips-outside>

4. W podobny sposób należy **podchodzić do aukcji cieszących się dużą popularnością**, np. w okresie przedświątecznym, ponieważ może to być próba oszustwa (duża liczba kupujących w krótkim czasie nie pozwala na weryfikację dokonanych transakcji);
5. Jeżeli aukcja przedsiębiorcy wydaje się podejrzana, np. oferuje on duże partie towaru po zaniżonych cenach, **warto sprawdzić jego wiarygodność, weryfikując adres firmy, numer telefonu lub numer w odpowiednim rejestrze**;
6. O wiarygodności transakcji świadczy także **zdjęcie oferowanego przedmiotu**. Należy wystrzegać się aukcji zawierających takie samo zdjęcie, zwłaszcza jeżeli jest to zdjęcie zaczerpnięte z witryny internetowej producenta sprzedawanego towaru. Jeżeli zdjęcie zostało wykonane w domu lub w biurze, zwiększa szanse na to, że sprzedawca faktycznie ma oferowany towar;
7. Przed wzięciem udziału w aukcji **należy sprawdzić szczegóły transakcji**: formę zapłaty, koszty przesyłki, warunki dostawy i termin jej realizacji (aukcje z opóźnioną realizacją wysyłki są obarczone wyższym ryzykiem), sposób opakowania towaru, możliwość zwrotu towaru i inne. W razie jakichkolwiek wątpliwości można zadać pytanie sprzedającemu – korzystając z adresu e-mail podanego na portalu aukcyjnym lub telefonicznie (wielu sprzedawców podaje swój numer telefonu);
8. Wiarygodność oferty można także zweryfikować poprzez **kontakt ze sprzedawcą i poproszenie go o przesłanie dodatkowych dokumentów**: zdjęć produktu, skanu dokumentacji technicznej, gwarancji, dowodu zakupu;
9. Wiele serwisów aukcyjnych zapewnia bezpieczne połączenie ze swoją stroną internetową. Po zakończeniu transakcji sprzedawcy kontaktują się z kupującymi w celu przekazania numeru konta do dokonania wpłaty (o ile kupujący nie wybrał opcji przesyłka za zaliczeniem pocztowym) i ewentualnie podanie konkretnych kosztów przesyłki (o ile wcześniej nie zostały podane lub kupujący dokonał zakupu kilku produktów u tego samego sprzedającego). Zazwyczaj taka informacja jest wysyłana automatycznie przez serwis aukcyjny zaraz po zakończeniu aukcji. Niekiedy nie zawiera wszystkich potrzebnych informacji i sprzedawcy wysyłają do kupującego odrębny e-mail. **Wszystkie e-maile przychodzące od sprzedających po zakończeniu akcji należy traktować ze szczególną ostrożnością**, ponieważ zdarzają się przypadki podszywania się pod sprzedawców i podawania własnych numerów kont w celu przejęcia opłaty za towar;
10. Wylicytowane przedmioty są przysyłane lub niekiedy mogą być odbierane osobiście (o ile sprzedawca dopuszcza taką formę). **Odbiór osobisty gwarantuje otrzymanie wylicytowanego towaru**. W przypadku przesyłek pocztowych możliwe jest oszukanie kupującego poprzez wysłanie mu innego towaru niż wylicytowany lub pustej paczki (odpowiednio obciążonej). W celu uniknięcia takiej sytuacji warto skorzystać z usługi sprawdzenia zawartości przesyłki przez odbiorcę wraz z uzyskaniem dowodu sprawdzenia zawartości. Sprawdzenia dokonuje się przed zapłaceniem za przesyłkę. Taką usługę oferuje Poczta Polska (obecnie⁹⁹ kosztuje to 5 zł);
11. Większość transakcji przez internet (nie tylko na aukcjach) dokonywana jest z wykorzystaniem przelewów na konto bankowe. Niektóre serwisy udostępniają **systemy bezpiecznej płatności**, np. PayPal, który chroni m.in. przed ujawnianiem sprzedawcom danych osobowych kupujących, i weryfikują wiarygodność sprzedających, np. „Płacę z Allegro za zakupy”;
12. Bezpieczne zakupy na aukcjach zależą także od **właściwego korzystania z komputera**. Warto pamiętać o:
 - » Niekorzystaniu z ogólnodostępnych komputerów do dokonywania transakcji internetowych (np. w kawiarenkach internetowych), ponieważ nie można mieć pewności, że są wolne od programów szpiegujących i przechwytyjących wpisywane dane;
 - » Używaniu bezpiecznych haseł. Bezpieczne hasło to takie, które jest zbudowane z małych i dużych liter, znaków i cyfr. Należy unikać prostych, oczywistych haseł, np. daty urodzenia;
 - » Nieużywaniu tych samych haseł do różnych funkcji (e-mail, sklepy internetowe, listy dyskusyjne, konta bankowe);

- » Wylogowaniu się po zakończeniu sesji w serwisie aukcyjnym;
- » Niezachowywaniu swoich danych w przeglądarkach internetowych (na pytanie „Czy zapamiętać twoje hasło?” należy odpowiadać przecząco).

Przestrzeganie powyższych zasad zmniejsza niebezpieczeństwo odniesienia strat w transakcjach zawieranych poprzez aukcje internetowe, ale nie zapewnia 100% bezpieczeństwa. Do najczęściej spotykanych problemów związanych z aukcjami internetowymi można zaliczyć: niedostarczenie towaru do nabywcy lub zapłaty do sprzedawcy, opóźnioną dostawę towaru, uchybienie w informacji o towarze albo warunkach sprzedaży, niższą wartość dostarczonego towaru lub duże odstępstwa faktycznego stanu towaru od zamieszczonego jego opisu na stronie przez sprzedającego.

Jeżeli w przypadku zaistnienia takich sytuacji nie uda się dojść do porozumienia ze sprzedawcą, w niektórych przypadkach można skorzystać z **Programu Ochrony Kupujących**¹⁰⁰, który oferuje np. serwis Allegro. Program zapewnia kupującemu rekompensatę do 10 000 zł w przypadku, gdy ten:

- » zapłacił za towar, ale go nie otrzymał;
- » otrzymał towar, który znacznie się różni od opisanego w ofercie.

W kwocie rekompensaty jest również uwzględniany koszt wysyłki towaru do 100 zł, w przypadku gdy w transakcji kupujący skorzystał z opcji „Płacę z Allegro za zakupy”. Procedura uzyskania rekompensaty jest długotrwała i wymaga zgłoszenia przestępstwa na policję lub w prokuraturze i otrzymania postanowienia o wszczęciu śledztwa lub dochodzenia.

Na co trzeba uważać, korzystając z internetu?

W cyberprzestrzeni można się spotkać z osobami, które stosują wiele nieuczciwych praktyk mających na celu oszukanie potencjalnego klienta. Do najpopularniejszych oszustw zalicza się:

- » **Ukryte adresy** – niektórzy pseudopredsiębiorcy próbują sprzedawać towary lub usługi, stosując anonimowe adresy poczty elektronicznej lub numery skrzynki pocztowej, czym utrudniają ustalenie ich faktycznej lokalizacji;
- » **Atak za pośrednictwem haseł** – to stosowanie chwytliwych haseł reklamowych, których celem jest zachęcenie do dokonania zakupów lub/i podjęcia działalności zarobkowej przez internet. Warto ostrożnie podchodzić do tego typu reklam, ponieważ w większości przypadków są to oferty bez pokrycia. Poniżej zostały zaprezentowane przykładowe hasła;
- » **Niejasne listy referencyjne, listy pochwalne**: „Tysiące usatysfakcjonowanych klientów!” – brzmi dumnie i robi wrażenie, ale rzadko kiedy można taką informację sprawdzić;
 - » **„To nie jest trik”/“This is not a scam”** – tego typu zapewnienia nie są stosowane przez uczciwych biznesmenów;
- » **Obietnice natychmiastowego bogactwa** – zwykle brzmią zbyt dobrze, żeby mogły być prawdziwe;
- » **Zapłać za ujawnienie sekretu** – czasem można spotkać w internecie ofertę uzyskania sekretnej metody wzbogacenia się dla wybrańców, która jest dostępna za określoną kwotę. Ofiarami tego triku są tysiące użytkowników.
- » **Ukryte wydatki** – niektóre ogłoszenia i reklamy obiecują, że skorzystanie z usługi, którą opisują, nie wiąże się z opłatami, jednak po nawiązaniu kontaktu z przedsiębiorcą może się okazać, że wymagana jest jednorazowa wpłata¹⁰¹.

Należy również uważać na łańcuszki listowe oraz różne „propozycje biznesowe”, których autor jest nieznany lub podaje się za krewnego, znajomego lub współpracownika znanych osób. Są to popularne sposoby na zbieranie adresów do rozsyłania niechcianej korespondencji (czyli spamu) lub wyłudzenie pieniędzy.

¹⁰⁰ Źródło: <http://www.allegro.pl/>

¹⁰¹ Na podstawie: <http://www.konsument.gov.pl/index.php?page=handel-elektroniczny&hl=pl>

W polskich przepisach dotyczących spamu został przyjęty wariant opt-in, tzn. wymagana jest uprzednia zgoda klienta (odbiorcy) na otrzymanie korespondencji.

Warto wiedzieć, że założenie bezpłatnej skrzynki e-mailowej w większości przypadków wymaga wcześniejszej zgody na otrzymywanie niezamówionych ofert handlowych. Zgodę tę wyraża się, akceptując regulamin zakładania i używania darmowego konta. Brak akceptacji regulaminu wyklucza możliwość założenia takiego konta. Dzięki temu, że firmy oferujące darmowe skrzynki e-mailowe mają możliwość rozsyłania reklam na konta swoich użytkowników i zarabiania, użytkownik nie ponosi opłaty za korzystanie z poczty.

Warto wiedzieć

Spam – niechciane lub niepotrzebne wiadomości elektroniczne. Najbardziej rozpowszechniony jest spam za pośrednictwem poczty elektronicznej i komunikatorów, np. Gadu-Gadu, ICQ. Zwykle jest wysyłany masowo.

Istotą spamu jest rozsyłanie dużej ilości informacji o jednakowej treści do nieznanym sobie osób. Aby określić wiadomość mianem spamu, musi ona spełnić trzy następujące warunki jednocześnie:

- » Treść wiadomości jest niezależna od tożsamości odbiorcy;
- » Odbiorca nie wyraził wcześniej świadomej zgody na otrzymanie tej wiadomości;
- » Treść wiadomości daje podstawę do przypuszczeń, iż nadawca wskutek jej wysłania może odnieść zyski nieproporcjonalne w stosunku do korzyści odbiorcy.

Źródło: <http://pl.wikipedia.org/wiki/Spam>

Ustawa z 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. 2002 nr 144, poz. 1204 z późn. zm.) stanowi m.in., że:

„Art. 10

Zakazane jest przesyłanie niezamówionej informacji handlowej skierowanej do oznaczonego odbiorcy za pomocą środków komunikacji elektronicznej, w szczególności poczty elektronicznej.

Informację handlową uważa się za zamówioną, jeżeli odbiorca wyraził zgodę na otrzymywanie takiej informacji, w szczególności udostępnił w tym celu identyfikujący go adres elektroniczny”.

Zgodnie z Ustawą z 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną przesłanie niezamówionej informacji handlowej stanowi czyn nieuczciwej konkurencji i jest zagrożone grzywną.

Jak korzystać z portali społecznościowych i innych serwisów?

Warto wiedzieć

Serwisy (portale) społecznościowe to witryny będące internetowym miejscem spotkań ludzi zainteresowanych nawiązywaniem i utrzymywaniem znajomości, w których uczestnicy wymieniają się różnymi informacjami. Serwisy te oferują wiele narzędzi komunikacji, np. fora dyskusyjne, wysyłanie e-maili, komunikatory, wpisy do książki gości. Jedną z najważniejszych cech tego typu witryn jest możliwość tworzenia grup użytkowników według określonych kryteriów, np. chodzenia do tej samej klasy szkolnej (m.in. Nasza Klasa), wspólnego miejsca pracy (serwisy zrzeszające pracowników jednej firmy), zainteresowań (np. Fotka) lub podobnych zawodów (m.in. GoldenLine). Serwisy społecznościowe mogą mieć charakter otwarty – każdy może się zarejestrować i korzystać z usług serwisu, lub zamknięty – oferta jest adresowana do określonej grupy osób, np. pracowników firmy, członków organizacji bądź wejście do serwisu wymaga zaproszenia od innego użytkownika tego serwisu (np. Grono.pl).

Źródło: M. Laskowski, Problematyka budowy serwisu społecznościowego na przykładzie projektu lokalnego portalu kulturalnego – studium przypadku, w: Scientific Bulletin of Chełm Section of Mathematics and Computer Science No. 1/2008, s. 185-192, <http://www.kis.pwszczel.m.pl/publikacje/VII/Laskowski.pdf>

Popularność portali społecznościowych rośnie nie tylko wśród młodych osób, ale także wśród starszych użytkowników internetu. Nie wszyscy jednak wiedzą o tym, że w internecie powinno się zachowywać ostrożność w ujawnianiu swoich danych osobowych i przestrzegać zasad sieciowej etykiety.



Warto wiedzieć

Senior.pl – aktywni w każdym wieku, <http://www.senior.pl/>

Pierwszy polski serwis dla seniorów. W portalu są poruszane problemy dotyczące osób w wieku dojrzałym. Misją serwisu jest przeciwstawianie się wykluczeniu osób starszych z jakiegokolwiek dziedziny życia i pokazanie, że seniorzy nie są za starzy, by realizować się zawodowo, żyć w szczęśliwych związkach czy spełniać swoje marzenia.

Źródło: <http://www.senior.pl/serwis/>

Nasza-klasa.pl – portal dla ludzi z klasą, <http://www.nk.pl/>

Założeniem portalu jest umożliwienie użytkownikom internetu utrzymywania kontaktów ze znajomymi ze szkolnych lat. Autorzy serwisu zakładali, że będzie on służył przede wszystkim osobom młodym, poszukującym kolegów ze szkoły średniej kilka lat po zdaniu matury. Tymczasem szybko okazało się, że równie często internauci chcieli odnowić kontakty ze znajomymi jeszcze z podstawówki i wyższych uczelni. Dzięki wbudowaniu w portal funkcji pozwalającej sprawdzać, kto z list kontaktów Gadu-Gadu i Skype jest już zarejestrowany na Naszej Klasie, użytkownicy portalu mogą poznawać znajomych swoich znajomych i poszerzać grono kolegów.

Źródło: <http://www.nk.pl/press/about>

Moikrewni.pl – twoje drzewo genealogiczne bezpłatnie i online, <http://www.moikrewni.pl/>

Moikrewni.pl. jest jednym z najbardziej znanych portali, który umożliwia tworzenie drzewa genealogicznego. Dostęp do konkretnego drzewa mają tylko osoby zaproszone przez moderatora. Wyklucza to wykorzystanie wiadomości o rodzinnych powiązaniach danego rodu przez osoby nieupoważnione.

Źródło: <http://www.moikrewni.pl/>

Plus50, <http://www.plus50.pl/>

Portal Plus50.pl jest skierowany do osób w wieku 45-65 lat i służy przekazywaniu wiedzy – oferuje dostęp do najnowszych informacji z dziedziny prawa, w tym prawa emerytalnego i spadkowego, o działalności ZUS, porady psychologiczne i zdrowotne. Jest też miejscem wymiany poglądów, nawiązywania znajomości, budowania wspólnot zainteresowań, np. turystycznych i krajoznawczych. Celem portalu jest stworzenie wspólnej platformy dla wszystkich osób w wieku powyżej 50 lat – tych aktywnych jeszcze pracujących, aktywnych już na emeryturze i osób, które czują się wciąż młodo bez względu na wiek.

Źródło: <http://prnews.pl/marketing-i-pr/ruszy-l-pierwszy-portal-spoecznoociowy-plus50pl-37311.html>

Bezpieczne korzystanie z portali społecznościowych

Generalny Inspektor Ochrony Danych Osobowych (GIODO) zaleca, żeby korzystając z portali i serwisów społecznościowych, przestrzegać następujących zasad:

- » Należy pamiętać, że wypowiedzi i informacje pozostawiane przez użytkowników na portalach internetowych są przez długi czas dostępne w internecie, a ich usunięcie jest często niemożliwe. Z tego powodu należy bardzo ostrożnie wypowiadać się na swój temat i o innych osobach;
- » Przed zarejestrowaniem się na portalu lub w serwisie społecznościowym trzeba się zapoznać z go regulaminem;

- » Na portalach i w serwisach społecznościowych należy używać innych identyfikatorów i haseł niż te, które wykorzystuje się przy ważnych e-usługach, np. serwisu bankowości internetowej;
- » Hasła dostępowe powinny być bezpieczne¹⁰² i okresowo zmieniane;
- » Użytkownicy powinni dokładnie przemyśleć, jakie dane osobowe i informacje o sobie zamieszczają w swoim profilu. Dostęp do tych danych i informacji będą miały osoby trzecie, które mogą je wykorzystać w różnych celach, również wymierzonych przeciwko użytkownikom;
- » Należy ostrożnie zawierać znajomości z innymi użytkownikami portali i serwisów społecznościowych. Poznawane osoby niekoniecznie muszą być tymi, za które się podają;
- » Publikując zdjęcia z własnym wizerunkiem lub z wizerunkami innych osób, trzeba mieć świadomość, że znacznie ułatwia się identyfikację siebie i innych, oraz niejednokrotnie przekazuje się w ten sposób znacznie więcej informacji, niż to było zamierzone;
- » Podając w portalu społecznościowym informacje o innej osobie oraz publikując jej zdjęcia, należy wcześniej się upewnić, że ta osoba nie ma nic przeciwko temu;
- » Korzystając z usług portali i serwisów społecznościowych, warto stosować oferowane opcje ograniczające krąg osób, którym informacje będą udostępniane.

Podstawy etykiety sieciowej (netykiety)

Wiele portali społecznościowych oferuje dostęp do takich form komunikacji jak fora i grupy dyskusyjne. Warto wiedzieć, że w internecie obowiązują określone reguły postępowania, znane jako etykieta sieciowa, czyli netykieta. Łamiąc zasady netykiety, można zostać przez innych użytkowników nazwanym lamerem.

Zasady netykiety regulują także korzystanie z forów i grup dyskusyjnych. Poniżej zostało zamieszczonych kilka najważniejszych, dotyczących właśnie tych aktywności¹⁰³:

Korzystając z grup i forów dyskusyjnych, należy:

- » pisać zawsze na temat,
- » używać krótkiej sygnatury,
- » umiejętnie się posługiwać cytatami – cytować tylko potrzebne fragmenty postu (czyjejs wypowiedzi), a pozostałe wycinać,
- » nie tworzyć zbyt długich postów,
- » wysyłać tylko przemyślane odpowiedzi,
- » nie wysyłać binariów,
- » uważnie stosować wielkie litery. Wielkie litery w postach oznaczają krzyk lub podniesiony głos. Wiadomość zawierająca tylko wielkie litery to szczególnie rażący przypadek naruszenia etykiety sieciowej,
- » ignorować spamy i niewłaściwe crosspostingi,
- » właściwie dobierać tytuł wiadomości – powinien odpowiadać treści postu i jednocześnie być krótki,
- » nie używać w dyskusji wulgaryzmów,

»» Warto wiedzieć

Lamer (z ang. lame – kulawy) – potoczne i pejoratywne określenie osoby niekompetentnej w określonej dziedzinie lub mało inteligentnej, niedojrzałej, upośledzonej społecznie.

Źródło: <http://www.pl.wikipedia.org/wiki/Lamer>

Sygnatura (ang. signature) – podpis pod listem lub postem zawierający imię i nazwisko, czasem adres poczty e-mail, zawód lub ulubioną sentencję. Nie powinna przekraczać pięciu linijek tekstu.

Źródło: J. Zieliński, *Etykieta sieciowa*,
<http://www.winter.pl/internet/netykieta.html>

Binaria – pliki z kodem programu, grafiką, właściwie wszystkie pliki inne niż tekstowe, nie powinny być wysyłane do grup dyskusyjnych (z wyjątkiem tych grup, które mają w nazwie „bin” – specjalnie do tego celu przeznaczonych).

Źródło: J. Zieliński, *Etykieta sieciowa*,
<http://www.winter.pl/internet/netykieta.html>

Crosspost to wysłanie tej samej wiadomości do więcej niż jednej grupy dyskusyjnej. Netykieta zaleca wysłanie crosspostu, kiedy zagadnienie poruszane w wiadomości dotyczy kilku grup tematycznych. Za naruszenie zasad etykiety uważane jest m.in. nadmierne crosspostowanie (traktuje się je tak samo jak spam) oraz wysyłanie tej samej wiadomości oddzielnie do różnych grup.

Źródło: <http://www.pl.wikipedia.org/wiki/Crosspost>

¹⁰² Informacje o tym, jak powinno wyglądać bezpieczne hasło, zawiera wcześniejszy rozdział.
¹⁰³ Na podstawie: J. Zieliński, *Etykieta sieciowa*, <http://www.winter.pl/internet/netykieta.html>

- » nie wytykać błędów innym użytkownikom,
- » przestrzegać praw autorskich,
- » nie ujawniać prywatnej korespondencji,
- » ograniczać anonimowość – w dyskusjach internetowych warto używać swojego imienia i nazwiska,
- » nie podawać jako swojego imienia i nazwiska innej osoby,
- » traktować poważnie pozostałych uczestników grupy dyskusyjnej.



Warto wiedzieć

W internetowych grupach dyskusyjnych często są używane następujące akronimy:

- » LOL (laughing out loud) – bardzo mnie to rozśmieszyło,
- » ROTFL (rolling on the floor laughing) – pękam ze śmiechu, dosłownie tarzam się po podłodze, śmiejąc się,
- » BTW (by the way) – swoją drogą,
- » PMFJI (pardon me for jumping in) – przepraszam, że przeszkadzam,
- » oraz polski NTG (nie ta grupa) – stosowany przy krótkiej uwadze, że dany post nie odpowiada tematyce grupy,
- » OT (off topic) – nie na temat,
- » IMO (in my opinion) – moim zdaniem.

Źródło: J. Zieliński, *Etykieta sieciowa*, <http://www.winter.pl/internet/netykieta.html>, Wikipedia.pl

„Art. 1 Ustawy z dnia 4 lutego 1994 roku o prawie autorskim i prawach pokrewnych (tekst jednolity z 2006 roku, Dz. U. 1994 nr 90, poz. 631 z późn. zm.) stanowi:

„1. Przedmiotem prawa autorskiego jest każdy przejaw działalności twórczej o indywidualnym charakterze, ustalony w jakiejkolwiek postaci, niezależnie od wartości, przeznaczenia i sposobu wyrażenia.

2. W szczególności przedmiotem prawa autorskiego są utwory: wyrażone słowem, symbolami matematycznymi, znakami graficznymi (literackie, publicystyczne, naukowe, kartograficzne oraz programy komputerowe); plastyczne; fotograficzne; lutnicze; wzornictwa przemysłowego; architektoniczne, architektoniczno-urbanistyczne i urbanistyczne; muzyczne i słowno-muzyczne; sceniczne, sceniczno-muzyczne, choreograficzne i pantomimiczne; audiowizualne (w tym wizualne i audiowizualne)“.

W grupach dyskusyjnych można spotkać:

- » newbies – początkujących, czyli tych, którzy są nowi (np. w usenecie),
- » lurkers – przyczajonych, tych, którzy tylko czytają posty, ale ich nie piszą,
- » flamers – piniaczy, którzy wdają się w personalne spory i używają niecenzuralnych słów,
- » saints (świętych) – osoby, które są uważane za dobre i stawiane innym za wzór,
- » wizards (magów) – osoby mające ogromną wiedzę o internecie.

Źródło: J. Zieliński, *Etykieta sieciowa*, <http://www.winter.pl/internet/netykieta.html>

Słownik pojęć:

Łańcuszki internetowe – charakterystyczna wersja spamu, której główną cechą jest zawarte w treści polecenie lub prośba o rozesłanie tej wiadomości do jak największej liczby odbiorców.

Pytania:

- » W jakiej formie zamierzasz informować i edukować osoby starsze i niepełnosprawne na temat zasad bezpiecznych zakupów internetowych i bezpiecznego korzystania z portali społecznościowych? Co spowodowało wybór tej właśnie formy? Czy uwzględnia ona zasady uczenia się osób dorosłych?
- » Jakie są twoim zdaniem zalety korzystania przez osoby starsze i niepełnosprawne z portali społecznościowych?
- » Jeżeli twoja biblioteka zapewnia użytkownikom swobodny dostęp do internetu, to czy podejmuje działania na rzecz upowszechniania zasady netykiety? Jakie to są działania? Jak sądzisz, czy są skuteczne?



Dobra praktyka

Seniorzy przy komputerach

Miejska Biblioteka Publiczna w Siemianowicach Śląskich już po raz kolejny organizuje warsztaty komputerowe dla seniorów. Jak pokazały wcześniejsze doświadczenia, zapotrzebowanie na tego typu aktywność jest bardzo duże.

Zajęcia są przeznaczone dla osób, które mają już za sobą edukację formalną, pracę zawodową, dysponują wolnym czasem, interesują się nowymi technologiami, ale niejednokrotnie odczuwają przed nimi lęk lub ich umiejętności w tym zakresie są niewielkie. Zajęcia są prowadzone w formie warsztatów od wtorku do piątku w godz. 10.00-11.30 oraz 11.30-13.00 przez informatyka biblioteki.

Realizator: Miejska Biblioteka Publiczna w Siemianowicach Śląskich, al. Sportowców 3, 41-100 Siemianowice Śląskie, tel.: 32 228 13 29,
e-mail: mbp@mbp.siemianowice.pl, strona WWW:
<http://www.mbp.siemianowice.pl/>

Źródło: strona internetowa biblioteki.



>>06

Czym zainteresować seniora w zakresie ICT?

Rozdział prezentuje podstawowe usługi internetowe i programy, które mogą zainteresować osoby starsze i okazać się im przydatne w utrzymaniu kontaktów z rodziną i znajomymi oraz w nawiązywaniu nowych znajomości. Usługi te mogą być atrakcyjne także dla innych użytkowników biblioteki, należy jednak być świadomym, że w przypadku niektórych grup niepełnosprawnych korzystanie z nich może wymagać specjalnych konfiguracji.

W tym rozdziale poznasz:

- » podstawy zakładania konta e-mail,
- » wskazówki dotyczące tego, jak zainstalować komunikatory internetowe Skype i Gadu-Gadu i korzystać z nich,
- » zasady zakładania blogu na przykładzie witryny Blogger.com.

„Większość seniorów nie pracuje i nie uczy się, dlatego biblioteka może być dla nich najbardziej przyjaznym środowiskiem poznawania nowych form jako miejsce aktywizacji twórczej, integracji międzypokoleniowej i edukacji w zakresie obsługi nowych mediów”¹⁰⁴.

Zakładanie konta e-mail

Do przesyłania wiadomości pocztowych drogą elektroniczną służy poczta elektroniczna (e-mail). Poczte w internecie przesyła się za pośrednictwem odpowiednich serwerów.

Odpowiednikiem standardowej skrzynki pocztowej jest skrzynka elektroniczna (mailbox), którą można założyć w wybranym internetowym serwisie lub na portalu pocztowym.

Warto wiedzieć

Skrzynka e-mailowa (ang. mailbox) – skrzynka pocztowa stanowiąca zasób elektroniczny, na który składa się obszar pamięci dyskowej przeznaczony do przechowywania listów elektronicznych (ma zazwyczaj ograniczoną pojemność) oraz oprogramowanie serwerowe służące do realizacji zadań związanych z odbieraniem lub wysyłaniem listów elektronicznych.

Źródło: http://pl.wikipedia.org/wiki/Skrzynka_mejlowa

Założenie elektronicznej skrzynki (konta) nie wymaga dużego wysiłku i wiele czasu. Na początku trzeba wybrać serwis pocztowy, np. <http://www.gmail.com/> (bezpłatny serwis poczty elektronicznej utworzony przez firmę Google). W kolejnym kroku należy wejść pod wskazany adres i kliknąć przycisk „Utwórz konto”.

Ilustracja 24. Tworzenie nowego konta w witrynie Gmail.com

The image shows two side-by-side screenshots of the Gmail website. The left screenshot is the Gmail homepage, titled 'Witamy w Gmailu'. It features the Gmail logo and a 'Utwórz konto' button. The right screenshot is the 'Utwórz konto Google - Gmail' page. It contains a form with fields for 'Imię', 'Nazwisko', 'Pocztowa Logika', and 'Hasło'. A red box highlights the 'Utwórz konto' button at the bottom of the form. The page also includes a 'Zapamiętaj mnie' checkbox and a 'Zaloguj się' button.

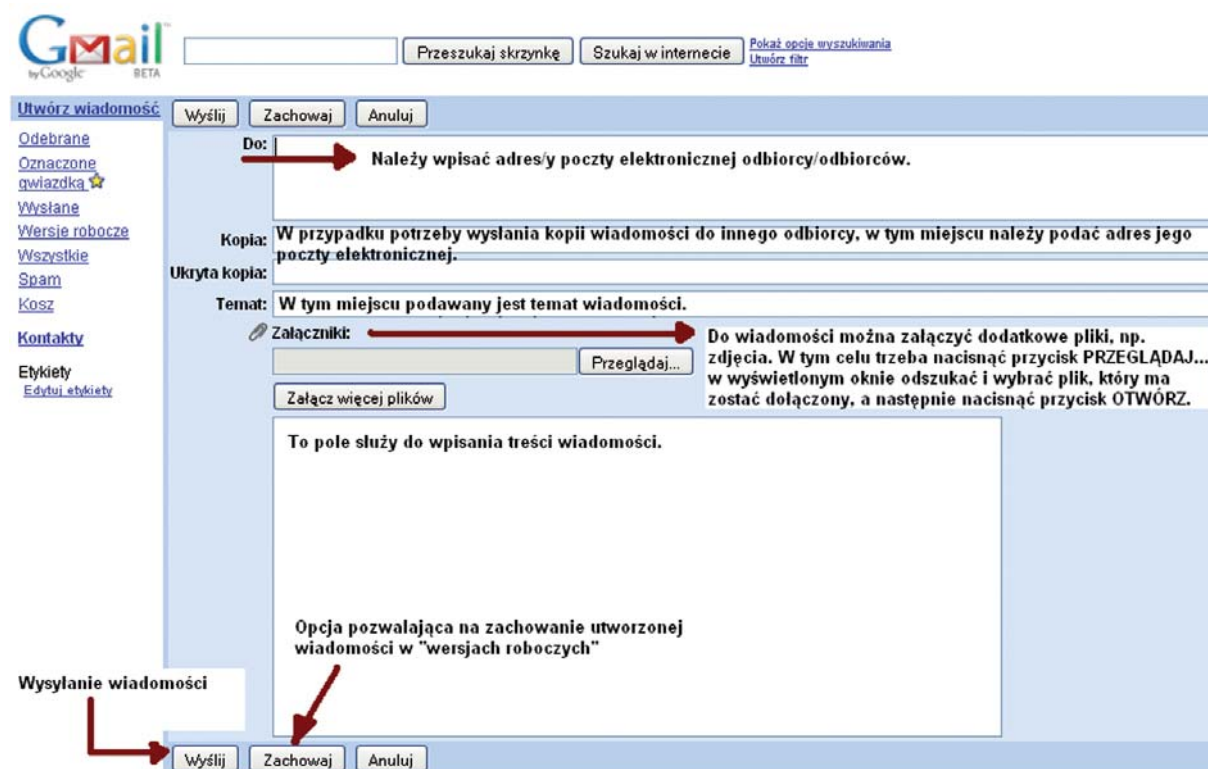
104 R. Aleksandrowicz, Seniorzy jako czytelnicy i użytkownicy bibliotek, „Notes Biblioteczny” nr 1/2007, s. 53-64, <http://www.mbc.malopolska.pl/dlibra/doccontent?id=12823>

Kolejna czynność to wypełnienie formularza, który pojawi się na stronie. Do formularza należy wpisać podstawowe dane o sobie, zaakceptować warunki korzystania z usługi, wybrać login, tzn. adres pocztowy, np. Jan_Kowalski@gmail.com, i hasło, które będzie chroniło dostępu do skrzynki pocztowej. Hasło pocztowe nie powinno być zbyt proste i zawierać informacji łatwych do odgadnięcia dla osoby postronnej, np. daty urodzenia użytkownika. Hasło powinno stanowić ciąg znaków liczbowych i liter – im dłuższy, tym lepszy.

Po wypełnieniu i wysłaniu formularza konto zostanie utworzone. Korzystanie z konta wymaga jego aktywacji, która polega na kliknięciu linku, który będzie się znajdował w pierwszej otrzymanej wiadomości.

Korzystanie z utworzonej skrzynki również nie jest trudne. W celu utworzenia wiadomości należy wybrać opcję „Utwórz wiadomość”, wpisać odbiorcę, temat i treść wiadomości, a następnie kliknąć przycisk „Wyślij”.

Ilustracja 25. Wysyłanie wiadomości za pomocą elektronicznej skrzynki pocztowej znajdującej się w witrynie Gmail.com



Wysłane wiadomości są gromadzone w folderze „Wysłane”¹⁰⁵ (na rysunku lista folderów znajduje się z lewej strony), a wiadomości przychodzące od innych osób – w folderze „Odebrane”¹⁰⁶. Każda skrzynka pocztowa zawiera także takie foldery jak „Kosz”¹⁰⁷, gdzie znajdują się wiadomości usunięte przez użytkownika, oraz „Spam”¹⁰⁸, do którego będą trafiać listy uznane przez program pocztowy za spam (jeśli odpowiednia opcja została uaktywniona). W skrzynce pocztowej można również tworzyć nowe foldery, listy kontaktów oraz korzystać z wielu innych dostępnych opcji.

Obsługa komunikatorów internetowych

Prawie każdy internauta korzysta z komunikatorów internetowych, które pozwalają się kontaktować z innymi osobami w czasie rzeczywistym.

¹⁰⁵ Inne nazwy to np. „Wiadomości wysłane”, „Elementy wysłane”. Nazwy poszczególnych funkcji mogą być różne, zależy to od używanego programu pocztowego.

¹⁰⁶ Inne nazwy to np. „Wiadomości odebrane”, „Skrzynka odbiorcza”.

¹⁰⁷ Inne nazwy to np. „Wiadomości usunięte”, „Elementy usunięte”.

¹⁰⁸ Inne nazwy to np. „Wiadomości śmieci”.

Za pomocą komunikatora można nie tylko wysyłać wiadomości do innych użytkowników, lecz także przekazać informację o swojej dostępności w sieci (tym komunikator różni się np. od poczty elektronicznej). Jednak mimo swoich zalet komunikatory internetowe mają także wady, a mianowicie: rozmowy prowadzone przez komunikatory mogą być z łatwością przechwytywane i podsłuchiwane (wady w kodowaniu wysyłanych treści). Poza tym komunikatory są często wykorzystywane do wysyłania spamów (łańcuszków internetowych, podejrzanych linków itp.), które niejednokrotnie zawierają wirusy komputerowe.

Do najpopularniejszych komunikatorów używanych w Polsce i na całym świecie można zaliczyć: ICQ (najpopularniejszy na świecie), Gadu-Gadu (najpopularniejszy w Polsce), Skype (największy i najpopularniejszy na świecie komunikator głosowy oparty na technice P2P), Tlen (drugi pod względem popularności komunikator w Polsce). W niniejszym rozdziale zostaną zaprezentowane dwa z ww. komunikatorów.

>> Warto wiedzieć

Komunikator internetowy (ang. Instant Messenger, IM) – program komputerowy pozwalający na przesłanie natychmiastowych komunikatów między dwoma lub więcej komputerami poprzez sieć komputerową, zazwyczaj internet (komunikatory internetowe).

Źródło: http://pl.wikipedia.org/wiki/Komunikator_internetowy

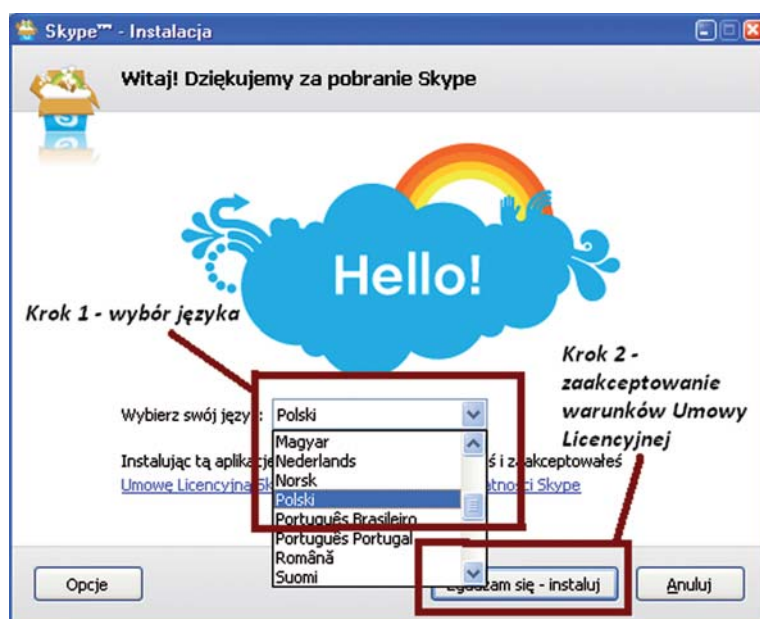
Warto zaznaczyć, że użytkownicy mogą także korzystać z multikomunikatorów, które pozwalają na komunikację z użytkownikami posługującymi się innymi typami komunikatorów, za pomocą odpowiedniego zestawu wtyczek (np. Tlen, Konnekt, Miranda IM, AQQ, Pidgin, Kopete, Trillian).

Obsługa komunikatora Skype

Program Skype służy do prostego i bezpłatnego komunikowania się za pomocą połączeń internetowych. Przez Skype można prowadzić rozmowy, przysyłać wiadomości i pliki, nawiązywać połączenia lokalne, zamiejscowe i międzynarodowe na telefony stacjonarne i komórkowe (rozmowy telefoniczne są płatne). Oprogramowanie jest bezpłatne i można je pobrać ze strony <http://www.skype.com/>.

Jak każdy inny program Skype należy zainstalować. Instalując, trzeba wybrać język programu i zaakceptować warunki umowy licencyjnej.

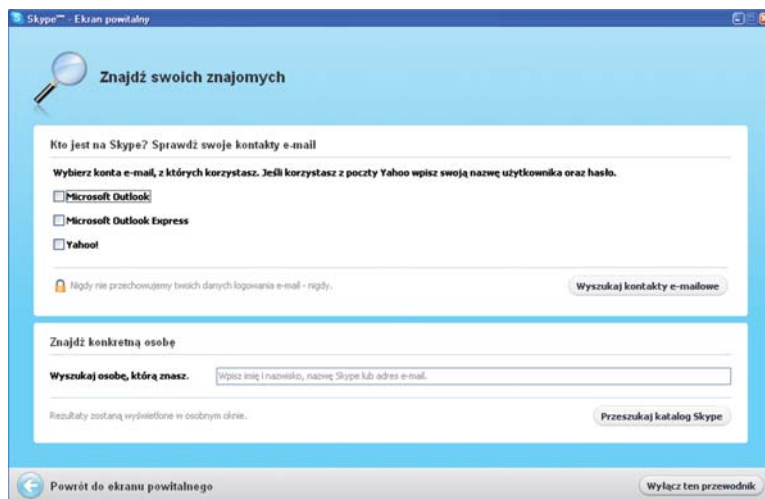
>> Ilustracja 26. Instalacja komunikatora internetowego Skype





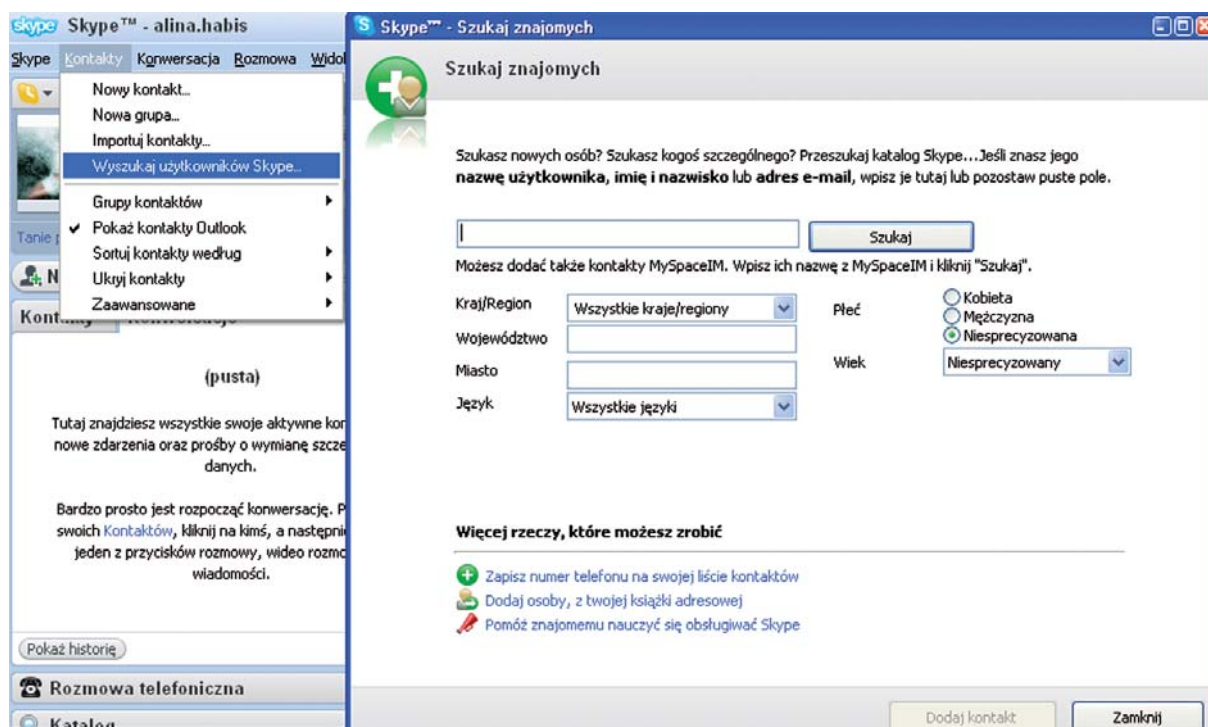
Po zaakceptowaniu umowy licencyjnej (poprzez kliknięcie odpowiedniej opcji) i zainstalowaniu programu można go uruchomić i założyć nowe konto lub zalogować się, jeżeli konto zostało utworzone wcześniej. Proces rejestracji jest dokładnie opisany w samej aplikacji. Należy postępować stosownie do instrukcji wyświetlanych na ekranie.

>> Ilustracja 27. Zakładanie nowego konta oraz ekran powitalny komunikatora Skype



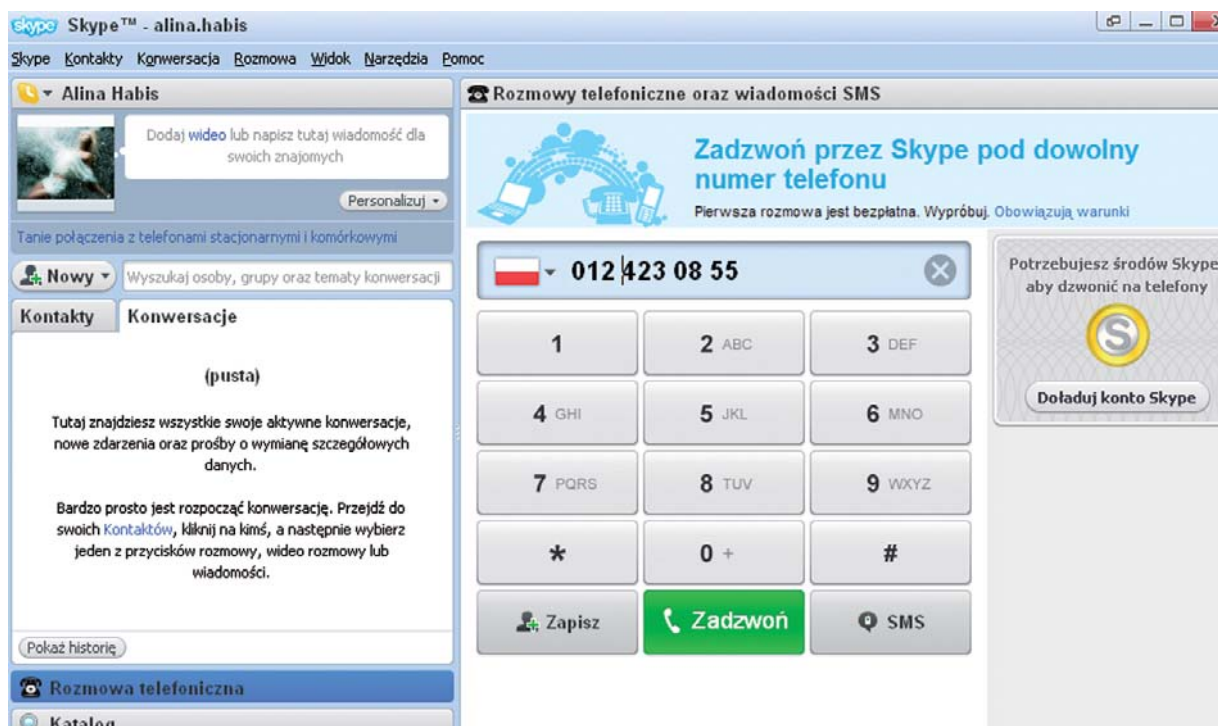
Po utworzeniu konta i zalogowaniu się można zacząć poszukiwania znajomych (za pomocą tzw. ekranu powitalnego, który wyświetli się w momencie uruchomienia programu, lub klikając opcję „Kontakty”, a następnie wybierając polecenie „Wyszukaj użytkowników Skype...” lub połączyć się z dowolnym dostępnym w sieci użytkownikiem.

>> Ilustracja 28. Szukanie znajomych (Skype)



Odbycie rozmowy telefonicznej wymaga wpisania numeru telefonu osoby, z którą ma być nawiązane połączenie, i wciśnięcia przycisku „Zadzwoń” (usługa jest płatna).

>> Ilustracja 29. Prowadzenie rozmów za pomocą komunikatora Skype



Program Skype oferuje również inne ciekawe możliwości (np. prowadzenie bezpłatnych rozmów wideo, wysyłanie plików), których szczegółowe zaprezentowanie nie jest w tym podręczniku możliwe ze względu na jego ograniczoną objętość.

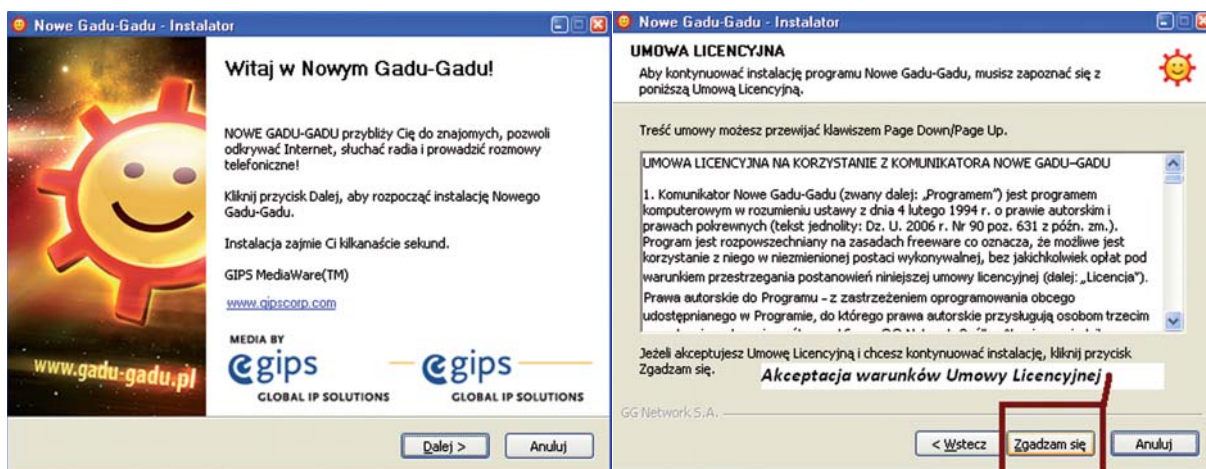
Obsługa komunikatora Gadu-Gadu

Gadu-Gadu jest najpopularniejszym komunikatorem wśród polskich użytkowników internetu i jest dobrze znany wielu bibliotekarzom, którzy chętnie wykorzystują go do kontaktu z użytkownikami (np. usługa „Zapytaj bibliotekarza”). Gadu-Gadu może również być z powodzeniem używany przez seniorów, którzy za pomocą tego narzędzia mogą nawiązać i utrzymywać kontakty nie tylko ze swoimi znajomymi, ale także z instytucjami (o ile oferują takie możliwości kontaktu). Komunikator można pobrać ze strony <http://www.gadu-gadu.pl/>.

Gadu-Gadu jest pierwszym polskim programem umożliwiającym bezpośrednią komunikację w internecie w technologii Instant Messaging. Komunikator ma wiele funkcji, które mogą być bardziej lub mniej przydatne w zależności od poziomu umiejętności i potrzeb użytkownika. Gadu-Gadu umożliwia: wysyłanie wiadomości SMS do telefonów komórkowych wszystkich polskich sieci komórkowych, rozmowy głosowe, połączenia wideo oraz słuchanie audycji radiowych przez internet.

Podobnie jak Skype Gadu-Gadu wymaga instalacji w komputerze, w tym zaakceptowania warunków umowy licencyjnej.

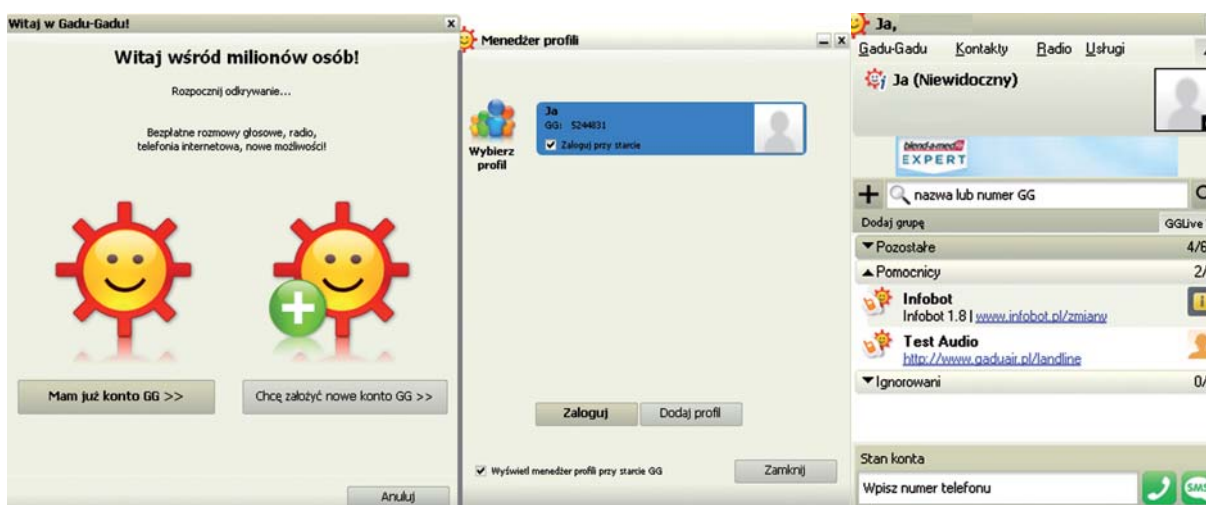
Ilustracja 30. Instalacja komunikatora Gadu-Gadu



Po zakończeniu instalacji należy uruchomić program i w zależności od sytuacji:

- » założyć nowe konto (zgodnie ze wskazówkami, które wyświetlą się na ekranie) bądź
- » zalogować się do wcześniej założonego konta, bądź
- » dodać nowy profil, tzn. konto innego użytkownika, który będzie korzystał z programu w tym samym komputerze.

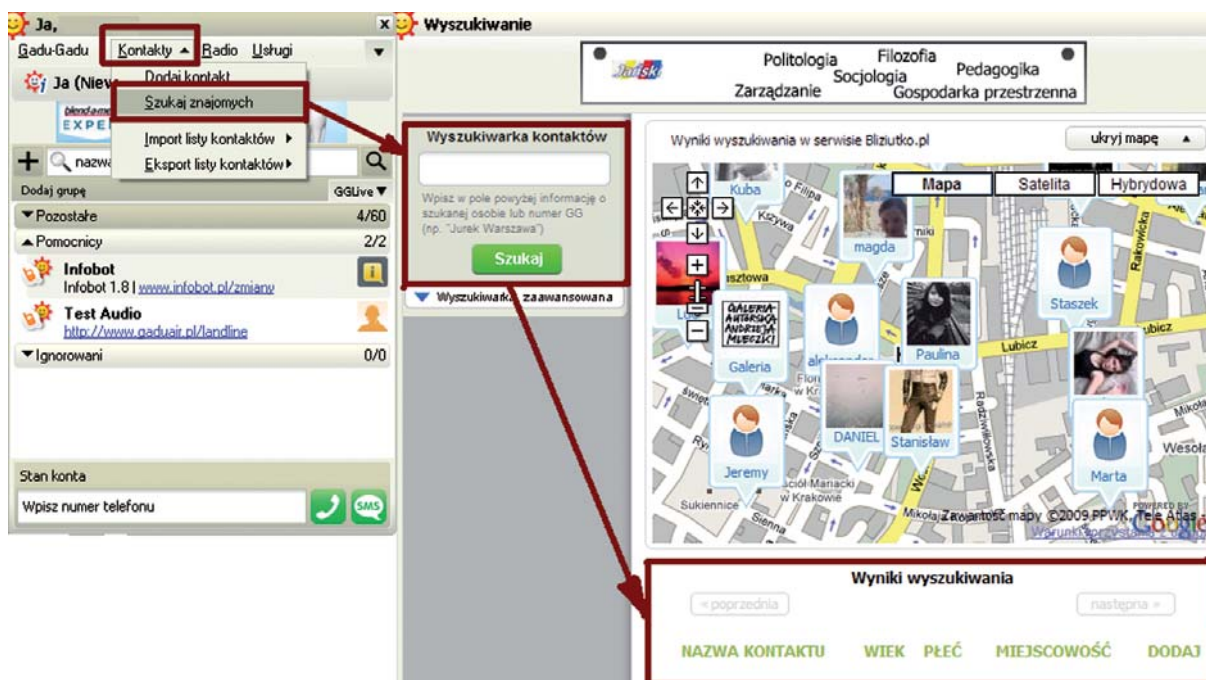
Ilustracja 31. Zakładanie konta oraz Menedżer profili (Gadu-Gadu)



Po zalogowaniu się do komunikatora powinno się pojawić okno dialogowe, które będzie zawierać – w przypadku nowych użytkowników – przyszłą listę kontaktów, a jeżeli użytkownik już wcześniej korzystał z Gadu-Gadu – listę utworzonych kontaktów. Wyszukiwanie znajomych odbywa się poprzez wejście do opcji „Kontakty” i kliknięcie przycisku „Szukaj znajomych...”, po którego uruchomieniu powinna się pojawić wyszukiwarka kontaktów. Wyszukiwanie kontaktów jest możliwe na dwa sposoby:

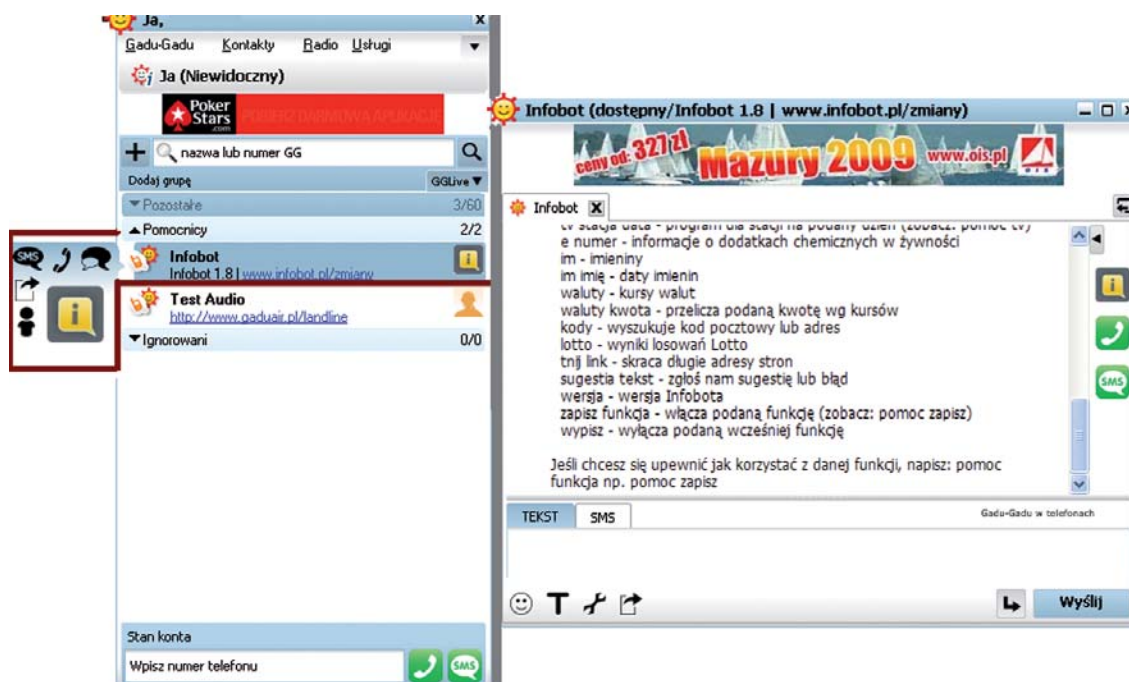
- » poprzez wpisanie podstawowych informacji o poszukiwanej osobie, np. imienia i nazwiska, płci, miasta zamieszkania lub
- » wpisanie numeru Gadu-Gadu poszukiwanego użytkownika, jeżeli jest znany.

Ilustracja 32. Wyszukiwanie znajomych (Gadu-Gadu)



Rozpoczęcie rozmowy z wybraną osobą wymaga zaznaczenia myszką odpowiedniego kontaktu. Z lewej strony pojawi się małe okno dialogowe, w którym można wybrać preferowaną formę kontaktu. Jeżeli komunikacja ma się odbywać wyłącznie za pomocą standardowej funkcji Gadu-Gadu, tzn. poprzez pisanie tekstów wypowiedzi, trzeba podwójnie kliknąć myszką na kontakt, żeby uruchomić odpowiednie okno dialogowe.

Ilustracja 33. Prowadzenie rozmów za pomocą Gadu-Gadu



Tworzenie blogów

Wielu ludzi odczuwa potrzebę aktywnej działalności w różnych obszarach życia społecznego, ale ma ograniczone możliwości jej zaspokojenia. Wydaje się, że prowadzenie blogu może w pewnym stopniu zaspokoić tego typu potrzeby.

Warto wiedzieć

Blog (ang. web log – sieciowy dziennik, pamiętnik) – rodzaj strony internetowej, na której autor umieszcza datowane wpisy wyświetlane kolejno.

Źródło: <http://www.pl.wikipedia.org/wiki/Blog>

Blog może mieć postać pamiętnika lub strony, na której autor publikuje swoje poglądy, myśli, twórczość, zdjęcia i materiały wideo. Blogi służą również do utrzymywania kontaktów i wymiany opinii z innymi osobami. Każdy posiadacz bloga sam decyduje o jego treści i zawartości, a dodatkowo może pozwolić czytelnikom dodawać komentarze do swoich wypowiedzi, może też wyłączyć tę „opcję” oraz listę osób, które mogą mieć do nich dostęp.

Własny blog można utworzyć korzystając z następujących witryn internetowych: <https://www.blogger.com/> (Google), <http://www.blog.onet.pl/> (Onet.pl), <http://www.bloog.pl/> (Wirtualna Polska), <http://www.blox.pl/html> (Gazeta.pl). Zakładanie blogu zostanie zaprezentowane na przykładzie witryny Blogger.com.

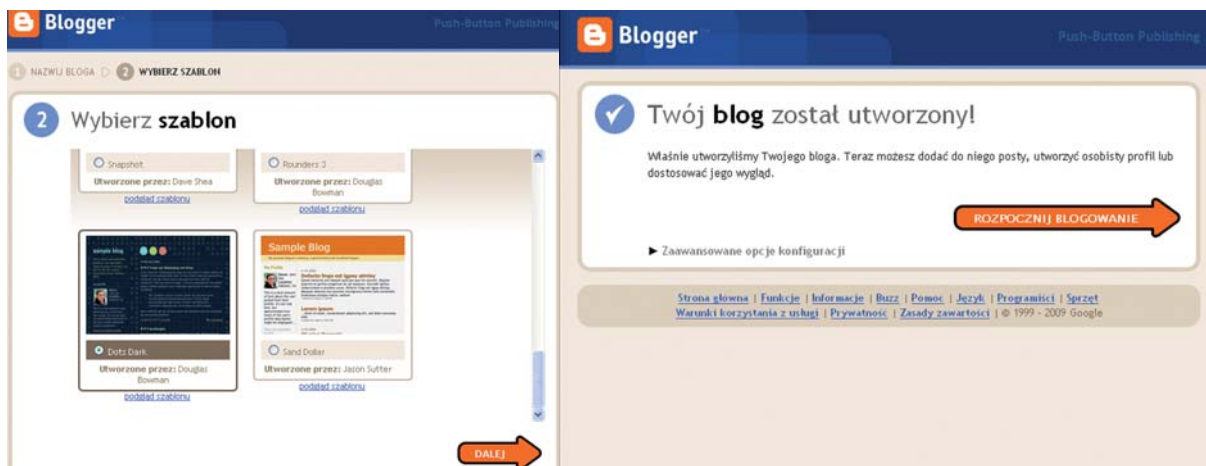
Podobnie jak w przypadku zakładania konta e-mail najpierw trzeba wypełnić formularz, a następnie nazwać blog.

Ilustracja 34. Tworzenie blogu w serwisie Blogger.com

The image consists of two side-by-side screenshots of the Blogger.com registration interface. The left screenshot is titled '1. Utwórz konto Google' and shows a form for creating a Google account. It includes fields for 'Adres e-mail', 'Wpisz ponownie adres e-mail', 'Wprowadź hasło', 'Wpisz ponownie hasło', and 'Nazwa wyświetlana'. The right screenshot is titled '2. Nazwij bloga' and shows a form for naming the blog. It includes fields for 'Tytuł bloga' and 'Adres bloga (URL)'. Both screenshots have a 'DALEJ' button at the bottom right.

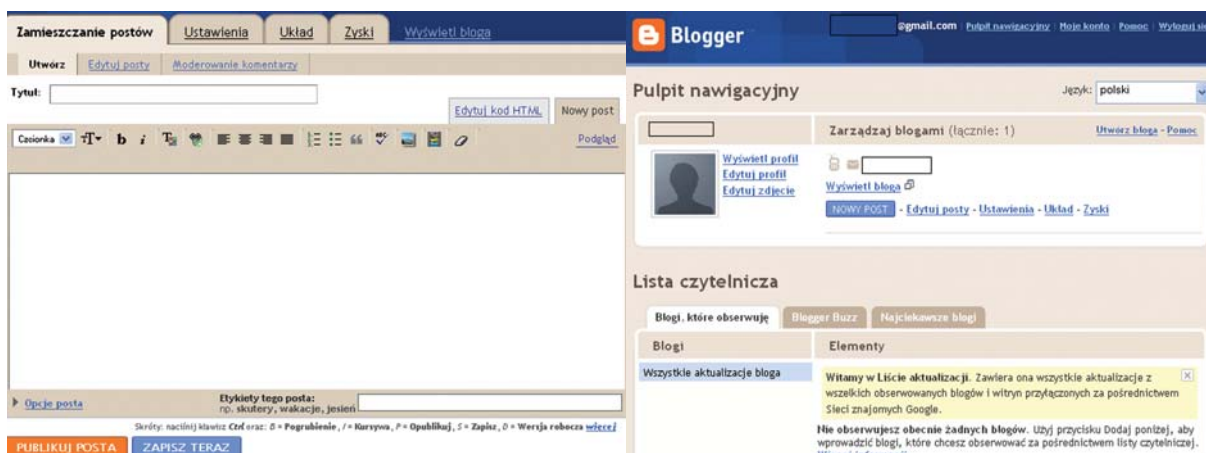
Kolejna czynność to wybór szablonu, tzn. określenie wyglądu blogu. Witryny, na których można utworzyć i prowadzić blog, oferują różnorodne szaty graficzne.

Ilustracja 35. Tworzenie blogu w serwisie Blogger.com



Wybór szablonu jest ostatnim etapem tworzenia blogu. Od tego momentu można rozpocząć korzystanie z niego, czyli opublikować artykuł (post), dopracować wygląd blogu i go moderować. Utworzenie pierwszego artykułu wymaga kliknięcia na przycisk „Nowy post” na pulpicie nawigacyjnym, a następnie wpisania treści postu i opublikowania go za pomocą przycisku „Publikuj posta”.

Ilustracja 36. Publikowanie postów na blogu znajdującym się w serwisie Blogger.com



>> Dobra praktyka

Komputer dla młodych duchem

>> Ilustracja 37. Strona internetowa Miejskiej Biblioteki Publicznej w Dąbrowie Górniczej (projekt „Komputer dla młodych duchem”).



Źródło: <http://www.biblioteka-dg.pl/>

Miejska Biblioteka Publiczna w Dąbrowie Górniczej od 2008 roku organizuje dla mieszkańców w średnim i starszym wieku zajęcia pt. „Komputer dla młodych duchem”. Średnia wieku kursantów jest dużo wyższa niż wiek przeciętnego internauty, lecz ciekawość poznawania wirtualnego świata jest równie silna. Uczestnicy warsztatów pod życzliwym okiem bibliotekarzy uczą się, jak wykorzystać komputer na emeryturze. Mogą m.in. dowiedzieć się, jak założyć skrzynkę mailową, jak przez internet porozmawiać z rodziną z zagranicy, jak znaleźć znajomych na Naszej Klasie, jak pograć w szachy i zrobić zakupy w sieci. Lekcje są prowadzone nieodpłatnie. Zainteresowanie zajęciami jest tak duże, że kolejne edycje spotkań są planowane z kilkumiesięcznym wyprzedzeniem. Zajęcia odbywają się w trzech ośmioosobowych grupach.

Każda grupa spotyka się raz w tygodniu: w poniedziałki o godz. 12.00-13.00; wtorki w godz. 16.00-17.00, lub środy w godz. 8.30-9.30. Cały kurs obejmuje osiem spotkań (łącznie dwa miesiące zajęć). Lekcje są prowadzone przez pracowników biblioteki, którzy – bazując na własnym doświadczeniu – przekazują podstawy wiedzy dotyczące obsługi komputera i kluczowe zasady poruszania się w wirtualnym świecie. Realizator: Miejska Biblioteka Publiczna w Dąbrowie Górniczej, ul. Kościuszki 25, 41-300 Dąbrowa Górnicza, woj. śląskie, tel.: 32 639 03 00, faks: 32 639 00 10, strona WWW: <http://www.biblioteka-dg.pl/>

Źródło: strona internetowa biblioteki.

Słownik pojęć:

P2P (od ang. peer-to-peer – równy z równym) – model komunikacji w sieci komputerowej, który gwarantuje obydwu stronom równorzędne prawa (w przeciwieństwie do modelu klient – serwer). W sieciach P2P każdy komputer może jednocześnie pełnić funkcję zarówno klienta, jak i serwera. Programy oparte na modelu P2P są wykorzystywane np. do wymiany plików w internecie.

Pytania:

- » Jak sądzisz, czy komunikacja drogą elektroniczną zainteresuje seniorów i osoby niepełnosprawne? Czy te grupy użytkowników powinny umieć korzystać z tego typu usług? Dlaczego?
- » Jak możesz wykorzystać programy Skype i Gadu-Gadu w pracy z seniorami i osobami niepełnosprawnymi?
- » W jaki sposób zachęcisz osoby starsze i niepełnosprawne do prowadzenia blogu? Jakie mogą być tematy blogów prowadzonych przez tych użytkowników?



>>07

Możliwości wykorzystania narzędzi ICT w biblioterapii

Celem rozdziału jest pokazanie kierunków zmian, które niesie z sobą rozwój nowoczesnych technologii w dziedzinie biblioterapii.

W tym rozdziale poznasz:

- » definicję biblioterapii,
- » rolę, jaką mogą odgrywać nowoczesne technologie w biblioterapii,
- » możliwości wykorzystania nowoczesnych technologii podczas zajęć biblioterapeutycznych.

Biblioterapia według Ireny Boreckiej jest działaniem terapeutycznym opierającym się na zastosowaniu materiałów czytelniczych rozumianych jako środek wspierający proces terapeutyczny; jest rodzajem psychicznego wsparcia, pomocy w rozwiązywaniu osobistych problemów danej osoby przez ukierunkowane czytanie.

„Biblioterapia jest zamierzonym działaniem korzystania z książki lub materiałów niedrukowanych (obrazów, filmów itp.) prowadzącym do realizacji celów rewalidacyjnych, resocjalizacyjnych, profilaktycznych i ogólnorozwojowych. Koniecznym elementem biblioterapii jest międzyosobowy kontakt indywidualny (biblioterapeuty z jedną osobą) bądź grupowy”.

Źródło: E. Tomasik, *Czytelnictwo i biblioterapia w pedagogice specjalnej*, WSPS, Warszawa 1994.

Jak podaje Encyklopedia współczesnego bibliotekarstwa polskiego, jest to dział psychologii czytelnictwa, który „(...) zakłada wykorzystywanie książek i czasopism do regeneracji systemu nerwowego i psychiki człowieka chorego”. Metoda ta jest dobrze znana bibliotekarzom i jest przez nich powszechnie wykorzystywana w pracy z dziećmi, osobami chorymi i niepełnosprawnymi.

Wraz z zachodzącymi zmianami technologicznymi nieuchronny wydaje się proces zmian w dziedzinie biblioterapii. Biblioterapeuci powinni czynnie wykorzystywać możliwości wynikające z rozwoju technologii informacyjnej. Jak wskazują Violetta Trella i Katarzyna Wojciechowska, zajęcia biblioterapeutyczne z wykorzystaniem technologii informacyjnych mogą się stać podstawą społecznie pożytecznych działań. Badania przeprowadzone w bibliotekach polskich i zagranicznych wykazały, że bogato ilustrowane programy multimedialne są preferowane przez dzieci, gdyż tłumaczą słowa tekstu na język bardziej dla nich zrozumiały, konkretny i poglądowy¹⁰⁹. Mogą być zatem skutecznie wykorzystywane podczas zajęć biblioterapii.



Warto wiedzieć

Cele i zadania biblioterapii są następujące:

- » pomoc w pokonaniu trudności i problemów,
- » pomoc w zaakceptowaniu siebie i swojej sytuacji,
- » wzmocnienie poczucia własnej wartości,
- » zmniejszenie stresu, lęku, strachu, złagodzenie agresji,
- » korygowanie emocjonalnie zaburzonych zachowań,
- » wzmocnienie motywacji do uczenia się,
- » pomoc w uaktywnianiu siebie, w procesie rozwoju,
- » przygotowanie do pełnienia różnych funkcji,
- » pomoc nieśmiały, zakompleksionym, samotnym, mało aktywnym,
- » integracja osób niepełnosprawnych i nieprzystosowanych społecznie,
- » nauka akceptacji i współczucia dla osób starszych, słabych i niepełnosprawnych.

109 V. Trella, K. Wojciechowska, *Zastosowanie komputera w biblioterapii*, „Poradnik Bibliotekarza” nr 7-8/2005, s. 10-12, <http://www.kpbc.umk.pl/dlibra/doccontent?id=29027>

„Zajęcia biblioterapeutyczne z zastosowaniem komputera jako narzędzia wspomagającego proces terapii”¹¹⁰ mogą być adresowane do osób niepełnosprawnych, dzieci i seniorów z różnymi typami dysfunkcji i problemami psychicznymi:

- » z problemem dysortografii – poprzez wykorzystanie specjalistycznych programów multimedialnych (prezentujących alternatywne metody nauki poprawnej pisowni);
- » słabowidzących i z problemem dysleksji – poprzez projekcję bajek, filmów (CD, DVD) typu słucham i czytam z tekstem widocznym na ekranie i jednocześnie odczytywanym przez lektora;
- » przeżywających różnego typu problemy psychiczne – poprzez lekturę książek elektronicznych dostępnych w wirtualnych bibliotekach na stronach WWW;
- » mających problem do rozwiązania w grupie – poprzez tworzenie tematycznych prezentacji multimedialnych za pomocą programów do tworzenia grafiki prezentacyjnej i prowadzenie zainspirowanej wizualizacją swobodnej rozmowy na określony temat;
- » z trudnościami w wyrażaniu emocji i uczuć – poprzez pracę z komputerowymi edytorami grafiki i tekstów, np. samodzielne tworzenie ilustracji, opowiadań, pamiętników dotyczących problemu omawianego w trakcie zajęć terapeutycznych¹¹¹.

Można również spróbować prowadzić zajęcia biblioterapeutyczne z wykorzystaniem forów internetowych oraz komunikatorów. Wydaje się, że tego typu rozwiązania za kilkanaście lat będą sprawnie funkcjonować w bibliotekach na całym świecie.

Należy zaznaczyć, że rozwój technologii informacyjnych przyniósł nowe możliwości pracy z książką osobom z dysfunkcjami słuchu i wzroku, jednocześnie pamiętając, że czytanie jest podstawowym elementem procesu biblioterapeutycznego. Tendencja prowadząca do wykorzystywania informacyjnych technologii w dziedzinie biblioterapii z pewnością już się rozpoczęła – podczas zajęć biblioterapeutycznych wykorzystuje się projektory multimedialne, drukarki i skanery – i będzie dalej postępować.

Pytania:

- » W jaki sposób możesz wykorzystać narzędzia ICT podczas zajęć biblioterapeutycznych?
- » Do czego jeszcze mogą być przydatne nowoczesne technologie w biblioterapii?
- » Jak sądzisz, który z przekazów jest skuteczniejszy – werbalny czy audiowizualny?

¹¹⁰ V. Trelła, K. Wojciechowska, *Zastosowanie komputera w biblioterapii*, „Poradnik Bibliotekarza” nr 7-8/2005, s. 10-12, <http://www.kpbc.umk.pl/dlibra/doccontent?id=29027>

¹¹¹ Na podstawie: V. Trelła, K. Wojciechowska, *Zastosowanie komputera w biblioterapii*, „Poradnik Bibliotekarza” nr 7-8/2005, s. 10-12, <http://www.kpbc.umk.pl/dlibra/doccontent?id=29027>



>>08

Telepraca i wolontariat w bibliotekach jako elementy aktywizacji osób starszych i niepełnosprawnych

Rozdział prezentuje kolejne formy aktywizacji osób niepełnosprawnych i starszych – telepracę oraz wolontariat.

W tym rozdziale poznasz:

- » definicję telepracy,
- » przepisy regulujące wykonywanie telepracy w Polsce,
- » zalety i wady telepracy,
- » formy wspierania telepracy przez bibliotekę,
- » definicję wolontariatu i wolontariusza,
- » instytucje i organizacje, które mogą korzystać z pomocy wolontariuszy,
- » sposoby pozyskiwania wolontariuszy i instytucji zainteresowanych skorzystaniem z ich usług,
- » obowiązki instytucji, która korzysta z usług wolontariuszy,
- » formy wspierania wolontariatu osób starszych i niepełnosprawnych przez bibliotekę.

Telepraca

Rzeczywistość ICT spowodowała zmiany w zawodzie bibliotekarza. Obecnie bibliotekarze w ramach swojej pracy niejednokrotnie wykonują takie zadania jak: tworzenie baz danych, projektowanie lub aktualizowanie stron WWW, komputerowy skład wydawnictw (biuletynów, bibliografii itp.)¹¹². Aktywności te w literaturze przedmiotu zgodnie są zaliczane do kanonu około kilkunastu prac wykonywanych w formie telepracy¹¹³. Są to czynności, które bibliotekarz nieraz musi wykonywać kosztem innych zajęć lub po godzinach pracy.

Sposobem na rozwiązanie tego problemu może być skorzystanie z usług telepracownika, np. osoby niepełnosprawnej lub seniora, który ma stosowne umiejętności i lubi spędzać swój wolny czas przed komputerem.

Telepraca (inne nazwy to m.in.: praca zdalna, praca na odległość, e-praca) to taka forma organizacji pracy umysłowej, w której nie występują dojazdy do miejsca pracy, tzn. do siedziby firmy, organizacji, instytucji. Zamiast wykonywać pracę w biurze, telepracownik pracuje np. w swoim domu, a wyniki pracy przesyła za pomocą środków komunikacji elektronicznej.



Warto wiedzieć

Za początek telepracy uznaje się lata 70. XIX w., kiedy jeden z prezesów bostońskiego banku kazał zainstalować linię telefoniczną z banku do własnego mieszkania zlokalizowanego kilka pięter nad bankiem po to, żeby w czasie swojej nieobecności w pracy móc zarządzać pracownikami¹¹⁴.

¹¹² E. Golec-Nycz, A. Osiewalska, *Telepraca w bibliotekach jako element aktywizacji zawodowej osób niepełnosprawnych lub przebywających na urlopie wychowawczym*, w: M. Kocójowa (red.), *E-włączenie czy e-wyobcowanie?*, Instytut INiB UJ, Kraków 2006, s. 39-44, http://www.inib.uj.edu.pl/wyd_inib/s3_z2/osiewalska-n.pdf

¹¹³ Tamże.

¹¹⁴ B. Kozłowskas, J. Królikowski, P. Szczęsny, *Telepraca – poradnik dla Gminnych Centrów Informacji, PARP, Warszawa 2006*.

O telepracy zaczęto mówić więcej w latach 70. XX w. w związku z narastającymi problemami komunikacyjnymi, które utrudniały pracownikom dojazdy do pracy i powroty do domu oraz prowadziły do dużych strat czasu. Intensywny rozwój telepracy nastąpił po upowszechnieniu się internetu oraz zmianach w gospodarce, w której zaczął dominować sektor usług.

Telepraca jest najpopularniejsza w USA, gdzie w tej formie pracuje ponad 40 mln osób, co stanowi 32% ogółu zatrudnionych¹¹⁵. W Unii Europejskiej najwięcej telepracowników jest w Skandynawii oraz w krajach Beneluksu (30 i 20%)¹¹⁶. Ocenia się, że w Polsce telepracownicy stanowią tylko 5% zatrudnionych, przy średniej europejskiej wynoszącej 11%¹¹⁷.

Jack Nilles, amerykański naukowiec, twórca pojęć „teleworking” (telepraca) i „telecommuting” (teledojazdy)¹¹⁸, przewiduje, że już za kilkanaście lat w Polsce będzie ponad 3 mln telepracowników¹¹⁹.



Warto wiedzieć

Najczęściej wymieniane prace świadczone w systemie telepracy to:

- » tłumaczenia, przeprowadzanie ankiet, komputerowy skład tekstów, księgowość,
- » opracowanie graficzne, projektowanie stron WWW, wykonywanie analiz i kosztów,
- » gromadzenie i przetwarzanie danych, tworzenie baz danych, działalność marketingowa,
- » sprzedaż na telefon, obsługa klienta, redagowanie tekstów¹²⁰.

Zalety i wady telepracy¹²¹

Telepraca jest korzystna zarówno dla pracodawców, jak i pracowników. **Pracownicy cenią telepracę za:**

- » możliwość elastycznego kształtowania godzin pracy,
- » zwiększenie poczucia kontroli nad swoim życiem,
- » większą satysfakcję z pracy i zmniejszenie stresu,
- » bliższe kontakty z rodziną,
- » likwidację kosztów związanych z dojazdami do pracy i pracą w biurze, a w przypadku osób o ograniczonej mobilności brak konieczności dojazdów do pracy,
- » wzrost wydajności,
- » utrzymanie pracy w przypadku przeprowadzki do innej miejscowości.

Dla pracodawców istotne zalety telepracy to m.in:

- » zwiększenie efektywności pracowników,
- » zmniejszenie absencji w pracy,
- » niższe koszty leczenia,
- » zwiększona efektywność firmy,
- » zmniejszenie rotacji pracowników i związane z tym obniżenie kosztów poszukiwania nowych pracowników, ich zatrudniania i szkolenia,
- » skuteczniejsze zarządzanie, szybszy czas reakcji,
- » zmniejszone zapotrzebowanie na miejsca parkingowe,
- » oszczędność powierzchni biurowej i niższe koszty jej zakupu lub najmu,
- » zwiększone możliwości pozyskania pracowników,
- » zatrudnianie w różnych strefach czasowych,
- » zmniejszenie oddziaływania na proces pracy nieprzewidzianych wydarzeń (np. szczególnie dużych opadów śniegu, strajku kolejarzy itd.).

115 Dane za rok 2004, źródło: *Exploring Telework as a Business Continuity Strategy*, International Telework Association & Council (ITAC), WorldatWork, 2005, s. 5, za: M. Waśniowski, *Rozwój techniki a nowe formy zatrudnienia*, http://www.wsz-pou.edu.pl/biuletyn/?p=&p=&strona=biul_roz&nr=7&p=#_ftn1

116 Dane za rok 2005, źródło: K. Gareis, N. Kordey, *The Spread of Telework in 2005*, The Key Action II Annual Conference, 2006, s. 6, za: M. Waśniowski, *Rozwój techniki a nowe formy zatrudnienia*, http://www.wsz-pou.edu.pl/biuletyn/?p=&p=&strona=biul_roz&nr=7&p=#_ftn1

117 Źródło: *AlterPraca.pl*, za: Telepraca – etapy wdrażania, <http://www.praca.egospodarka.pl/38960,Telepraca-etapy-wdrazania,1,47,1.html>

118 Teledojazdy to okresowa praca poza centralą firmy, wykonywanie pracy w domu, w siedzibie klienta lub w telecentrum co najmniej jeden dzień w tygodniu. Źródło: J.M. Nilles, *Telepraca. Strategie kierowania wirtualną załogą*, Wydawnictwa Naukowo-Techniczne, Warszawa 2003, s. 21.

119 Przyszłość telepracy, <http://www.ipis.pl/arttykul.php?idartykul=2314&poddzial=Zasoby%20ludzkie>

120 Na podstawie: E. Golec-Nycz, A. Osiewalska, *Telepraca w bibliotekach jako element aktywizacji zawodowej osób niepełnosprawnych lub przebywających na urlopach wychowawczych*, w: M. Kocójowa (red.), *E-włączenie czy e-wyobcowanie?*, Instytut INiB UJ, Kraków 2006, s. 39-44, http://www.inib.uj.edu.pl/wyd_inib/s3_z2/osiewalska-n.pdf

121 Na podstawie: J.M. Nilles, *Telepraca. Strategie kierowania wirtualną załogą*, Wydawnictwa Naukowo-Techniczne, Warszawa 2003, s. 35, 184-187; B. Kozłowska, J. Królikowski, P. Szczęsny, *Telepraca – poradnik dla Gminnych Centrów Informacji, PARP, Warszawa 2006*, s. 35-39.

Korzyści społeczne z telepracy według J.M. Nillesa to m.in.:

- » zmniejszone zużycie energii wynikające z nieużywania samochodów do dojazdów do pracy,
- » mniejsze zanieczyszczenie powietrza,
- » zmniejszenie tłoku na jezdniach,
- » zwiększony dostęp do pracy dla osób z ograniczoną mobilnością (np. niepełnosprawnych, pracujących rodziców, emerytów), co skutkuje niższymi kosztami opieki społecznej,
- » większy udział telepracowników w działalności społecznej na rzecz danej miejscowości.

Telepraca rodzi także zagrożenia. Dla pracownika mogą to być:

- » trudności z oddzieleniem biura w domu od życia rodzinnego,
- » izolacja i poczucie samotności,
- » mniejsza możliwość awansu.

Pracodawcy mogą napotkać takie trudności, jak:

- » sprzeciw kadry kierowniczej (wynikający m.in. z ograniczonych możliwości kontaktu z pracownikiem pracującym w domu),
- » wysokie koszty początkowe (np. konieczność zakupu sprzętu, oprogramowania do nadzoru nad pracą telepracowników, szkolenia telepracowników),
- » brak zaufania do pracowników, którzy pracują w domu, czego konsekwencją mogą być nadmierne formy kontroli i nadzoru,
- » bezpieczeństwo i poufność informacji (przekaz przez sieci informatyczne, ograniczony nadzór nad pracownikiem i dokumentami),
- » konieczność dokonania zmian w procedurach obowiązujących w zakładzie pracy (nowe umowy, modyfikacja zasad kontroli itd.).

**Warto wiedzieć**

Sondaż PBS DGA dotyczący zatrudnienia i pracy na odległość przeprowadzony w 2007 r.¹²² wykazał, że dla przeciętnego Polaka pojęcie „telepraca” jest mało znane.

Blisko 40% respondentów nigdy nie słyszało o takiej formie zatrudnienia. Wskaźnik ten wzrastał wraz z wiekiem badanych. Najmniej o możliwościach takiej formy pracy wiedziały osoby zamieszkujące obszary wiejskie (do nieznanomości pojęcia „telepraca” przyznało się 48% respondentów).

Źródło: M. Pawłowska, *Perspektywy rozwoju telepracy w Polsce – raport z badań*, http://www.e-mentor.edu.pl/artypul_v2.php?numer=30&id=662

Przepisy regulujące wykonywanie telepracy w Polsce

Telepraca może być wykonywana w ramach stosunku pracy lub umów cywilnoprawnych (np. umowa o dzieło, umowa zlecenie) zawieranych z osobami fizycznymi lub przedsiębiorcami. Regulacje dotyczące umów cywilnoprawnych określa **kodeks cywilny**¹²³.

Jeżeli telepraca jest świadczona w ramach stosunku pracy, strony tego stosunku są zobowiązane do przestrzegania przepisów kodeksu pracy¹²⁴ zawartych w **rozdziale IIb „Zatrudnianie pracowników w formie telepracy”** (art. 675-6717). Z kolei zatrudnianie osób niepełnosprawnych reguluje **Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 roku o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych** (tekst jednolity z 2008 roku, Dz. U. 2008 nr 14, poz. 92 z późn. zm.) oraz wydane na jej podstawie przepisy wykonawcze. W sprawach, które nie zostały uregulowane w Ustawie o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych, stosuje się odpowiednio przepisy kodeksu pracy i kodeksu cywilnego¹²⁵.

¹²² Badanie zostało zrealizowane w dniach 26-28 października 2007 r. na reprezentatywnej 1048-osobowej grupie Polaków powyżej 18. roku życia. Przeprowadzone zostało w technice CAPI (Computer Assisted Personal Interview), tj. bezpośredniego wywiadu kwestionariuszowego wspomaganego komputerowo, w ramach badania Omnibus realizowanego co dwa tygodnie przez PBS DGA.

¹²³ Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. 1964 nr 16, poz. 93 z późn. zm.).

¹²⁴ Ustawa z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks pracy (tekst jednolity z 1998 r., Dz. U. 1998 nr 21, poz. 94 z późn. zm.).

¹²⁵ Art. 66 Ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (tekst jednolity z 2008 r., Dz. U. 2008 nr 14, poz. 92 z późn. zm.).

Formy wspierania telepracy przez bibliotekę publiczną

Oczywiście, biblioteki nie tylko mogą same korzystać z usług telepracowników, ale także promować ideę telepracy wśród osób starszych i niepełnosprawnych oraz lokalnych przedsiębiorców, np. poprzez tworzenie i rozpowszechnianie materiałów informacyjnych na ten temat czy organizowanie spotkań dla osób zainteresowanych podjęciem telepracy lub zatrudnieniem telepracowników. Biblioteki mogą również wspierać podejmowanie takiej pracy przez te grupy. Przykładowe działania, jakie mogą podejmować, to:

- » **udostępnianie stanowisk komputerowych do świadczenia telepracy** (pracy przy komputerze lub przesyłania jej rezultatów przez internet) osobom, które nie mają dostępu do komputera lub internetu w domu;
- » **udostępnienia specjalistycznego sprzętu i oprogramowania** niezbędnego do wykonywania niektórych rodzajów telepracy, np. stanowiska do obsługi telefonicznej;
- » **szkolenia i doradztwo**; szkolenia mogą dotyczyć zarówno obsługi komputera i innych, powiązanych z nim urządzeń oraz korzystania z różnych programów komputerowych, jak i samej telepracy: sposobu jej organizacji, poszukiwania klientów, promocji, sprzedaży usług, zawierania umów, zarządzania czasem, automotywacji, samooceny, zasad bezpieczeństwa itp.; w tych samych dziedzinach możliwe jest prowadzenie doradztwa (doradztwo może być prowadzone zarówno bezpośrednio, jak i przy zastosowaniu elektronicznych form komunikacji);
- » **inne możliwe formy wsparcia**:
 - » pomoc w rozwoju kompetencji zawodowych telepracowników (np. poprzez ocenę potrzeb szkoleniowych, wyszukiwanie informacji o bezpłatnych kursach czy możliwościach dofinansowania zakupu sprzętu),
 - » poszukiwanie zleceń dla telepracowników,
 - » tworzenie bazy ofert ułatwiającej kontakt między zleceniodawcą a telepracownikiem,
 - » kontaktowanie telepracowników w celu tworzenia większych zespołów zdolnych realizować poważniejsze zlecenia¹²⁶.

Wolontariat i wolontariusz

W Polsce wolontariat kojarzy się z osobami młodymi. Z kolei w krajach zachodnich wolontariuszami coraz częściej zostają osoby po 50. roku życia.

Gminna biblioteka publiczna należy do tych instytucji, które mogą korzystać z pomocy wolontariuszy pod warunkiem wyłączenia z obszaru objętego wsparciem wolontariatu ewentualnej działalności gospodarczej prowadzonej przez tę placówkę.

Biblioteka jest miejscem, w którym dobrze się sprawdzą zarówno młodzi wolontariusze, jak i wolontariusze seniorzy. Wolontariusze seniorzy mogą na przykład czytać dzieciom bajki, opowiadać o swoim życiu lub uczyć inne osoby starsze i pomagać im. Doświadczenia Akademii e-Seniora (UPC)¹²⁸ pokazują, że osoby starsze łatwo się uczą wykonywania operacji w komputerze, gdy nauczycielem jest ich rówieśnik, który sam miał do niedawna problem z ich wykonywaniem¹²⁹.



Warto wiedzieć

Wolontariat – świadome i dobrowolne działanie na rzecz innych wykraczające poza związki rodzinno-koleżeńsko-przyjacielskie¹²⁷.

Wolontariusz to każda osoba (fizyczna), która dobrowolnie (ochotniczo) i bez wynagrodzenia wykonuje świadczenia na rzecz uprawnionych organizacji i instytucji na zasadach określonych w Ustawie z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz. U. 2003 nr 96, poz. 873 z późn. zm.).

¹²⁶ B. Kozłowska, Korzystanie z usług e-administracji, podręcznik przygotowany w ramach Programu Rozwoju Bibliotek.

¹²⁷ M. Pyka, Wolontariat w bibliotekach – możliwości aktywizacji środowiska seniorów i młodzieży szkolnej, http://www.wrotamalopolski.pl/NR/rdonlyres/67CF37DB-48EE-4881-B4D5-608A1A14B9F3/332668/Pyka_wolontariat.pps

¹²⁸ Akademia e-Seniora jest istotną częścią programu społecznego UPC „W jednej społeczności”. Akademia e-Seniora jest powołana do walki z wykluczeniem technologicznym osób 50+. W ramach akcji powstało dziewięć pracowni komputerowych UPC z szerokopasmowym dostępem do internetu w ośmiu miastach Polski (w Krakowie, Szczecinie, Warszawie, we Wrocławiu, w Opolu, Kielcach, Lublinie, Katowicach, Bydgoszczy). Pracownia w Krakowie ma charakter partnerski – realizuje programy edukacyjne UPC (Akademia e-Seniora, Warsztaty z Bezpiecznego Internetu dla Rodziców) na bazie własnego zaplecza.

¹²⁹ Źródło: http://www.upclive.pl/Akademia_e_Seniora/

**Warto wiedzieć**

W amerykańskich bibliotekach wolontariusze seniorzy są często odpowiedzialni za kontakty z osobami, które nie opuszczają domów, służą również pomocą w organizacji dni bibliotecznych i innych imprez adresowanych do użytkowników bibliotek.

Wolontariusze seniorzy łatwiej rozumieją potrzeby starszych użytkowników bibliotek w zakresie lektur (książek publikowanych drukiem i mówionych), a obcując na co dzień ze zbiorami bibliotecznymi, dobrze się orientują w ich zawartości.

Źródło: E. Skoczko, Koncepcja działań bibliotek publicznych na rzecz osób starszych i niepełnosprawnych, „Notes Biblioteczny” nr 1/2008, s. 35-39, <http://www.mbc.malopolska.pl/dlibra/doccontent?id=14216>

Czy wolontariuszem może być także osoba niepełnosprawna? Wolontariat osób niepełnosprawnych to nowa idea. Do tej pory osoby niepełnosprawne były jedynie odbiorcą usług wolontariuszy, a nie tymi, którzy pomagają innym. Oczywiście, wolontariat osób niepełnosprawnych ma swoje ograniczenia. Wolontariuszami nie mogą być osoby niepełnosprawne umysłowo, ponieważ nie są w stanie wziąć odpowiedzialności za siebie i za innych, natomiast osoby niepełnosprawne fizycznie, które zdają sobie sprawę ze swoich ograniczeń, mogą pracować w charakterze wolontariuszy¹³⁰.

Jakie korzyści może przynieść osobom niepełnosprawnym działalność wolontarystyczna? Są to m.in.:

- » wyjście z domu,
- » integracja społeczna,
- » zamiana wizerunku osoby niepełnosprawnej w społeczeństwie,
- » możliwość nawiązywania znajomości i przyjaźni,
- » poczucie bycia potrzebnym,
- » większe zadowolenia z życia.

Czy wolontariusz musi mieć jakieś specjalne kwalifikacje? Powinien spełniać wymagania odpowiednie do rodzaju i zakresu wykonywanych świadczeń, jeżeli taki obowiązek wynika z odrębnych przepisów. W przypadku zadań wykonywanych przez bibliotekę takiej sytuacji raczej nie będzie. Inaczej jest w przypadku wolontariuszy pracujących w placówkach oświatowo-wychowawczych oraz w publicznych poradniach psychologiczno-pedagogicznych, którzy nawet do wykonywania prostych czynności muszą spełnić pewne warunki, np. muszą być pełnoletni¹³¹.

**Zastanów się**

Czy do pracy w twojej bibliotece można zaangażować osoby starsze? Jakie prace mogą wykonywać wolontariusze seniorzy?

Jak znaleźć wolontariusza lub instytucję, która jest zainteresowana pozyskaniem wolontariuszy?

Wolontariuszy można znaleźć wśród znajomych, rodziny, rozwieszając plakaty i ulotki w urzędzie, na poczcie, przy kościele lub zamieszczając ogłoszenie na stronie internetowej biblioteki i jej tablicy ogłoszeń. Oczywiście, można także skorzystać z usług pośrednictwa świadczonych przez centra wolontariatu lub zamieścić ogłoszenia w bazach dotyczących wolontariatu.

¹³⁰ K. Machola, Wolontariat osób niepełnosprawnych,

<http://www.kadry.tv/pokaz/Wideo/1234/Wolontariat-osob-niepelnosprawnych/NGO-niepelnosprawni-wolontariat-wolontariusz/>

¹³¹ Zasady pracy wolontariuszy w tych placówkach regulują: Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 1 września 2000 r. w sprawie placówek opiekuńczo-wychowawczych (Dz. U. 2000 nr 80, poz. 900) oraz Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej i Sportu z dnia 11 grudnia 2002 r. w sprawie szczegółowych zasad działania publicznych poradni psychologiczno-pedagogicznych, w tym publicznych poradni specjalistycznych (Dz. U. 2003 nr 5, poz. 46).

>> Warto wiedzieć

Szukając najbliższego centrum wolontariatu, można skorzystać ze strony internetowej Sieci Centrów Wolontariatu (<http://www.wolontariat.org.pl/>), jednak nie zawiera ona informacji o wszystkich placówkach wolontariackich, ale jedynie o tych, które są członkami sieci. Z tego powodu konieczne jest użycie wyszukiwarek internetowych.

Portal **NGO.pl** ma najaktywniejszą bazę ogłoszeń dotyczącą wolontariatu (http://www.ogloszenia.ngo.pl/organizacja_szuka_wolontariusza). Można tam znaleźć zarówno ogłoszenia od organizacji zainteresowanych pozyskaniem wolontariuszy, jak i zamieścić własne ogłoszenia. Bazę niestety trudno się przegląda, ale zawiera najbardziej wiarygodne ogłoszenia.

Ogłoszenia dotyczące wolontariatu można także zamieszczać w gazetowych **serwisach ogłoszeń**, np. GazetaPraca.pl (<http://www.gazetapraca.pl/gazetapraca/0,94047.html>). Najczęściej są zamieszczane w dziale „Praca dla studenta”, ale dotyczą wszystkich grup wiekowych i zawodowych.

Centrum Wolontariatu w Warszawie (<http://www.wolontariat.org.pl/>) oferuje możliwość zamieszczania własnych ogłoszeń w bazie o nazwie Skrzynka Dobroci (<https://www.wolontariat.org.pl/bazadanych/main.php>). Jest ona adresowana do osób, które mają utrudniony kontakt z centrami wolontariatu ze względu na to, że mieszkają w małych miejscowościach, ale mogą z niej także korzystać organizacje i osoby mieszkające w dużych miastach. Skrzynka Dobroci pełni funkcję internetowego pośrednictwa pracy wolontariackiej. Można w niej zamieścić wizytówkę instytucji oraz indywidualne ogłoszenie wolontariusza. Zamieszczanie ogłoszeń jest bezpłatne.

Na Blogu o Pomaganiu można uzyskać także informacje o innych bazach ogłoszeń wolontariackich, w tym oferujących wolontariat za granicą.

Źródło: Blog o Pomaganiu, <http://www.blog.pomagaj.info/2009/06/07/wolontariat-gdzie-szukac-ogloszen/>, oraz informacja zamieszczona na portalu NGO.pl, <http://wiadomosci.ngo.pl/x/363919>

Poszukując wolontariuszy do pracy w bibliotece, trzeba:

- » być świadomym potrzeb biblioteki, wiedzieć, jakie prace będzie wykonywać wolontariusz i jakie kwalifikacje powinien mieć,
- » wiedzieć, jaki będzie zakres odpowiedzialności wolontariusza i ile czasu będzie musiał poświęcić na pracę w bibliotece,
- » zastanowić się, czy biblioteka jest przygotowana na przyjęcie wolontariusza (np. czy ma wolne miejsce do pracy, stanowisko komputerowe) oraz jakiego wsparcia w związku z wykonywaną pracą trzeba będzie wolontariuszowi udzielić (np. szkolenie, instruktaż),
- » wiedzieć, jakie korzyści z pracy może zaoferować wolontariuszowi biblioteka (np. nowe doświadczenie, zdobycie kwalifikacji, udział w interesującym projekcie, referencje).

Należy pamiętać, że wolontariusz powinien być traktowany jak partner, a nie jak drugorzędny pracownik.

>> **Dobra praktyka**

Przyjaźń nad klawiaturą

Dolnośląska Biblioteka Publiczna im. Tadeusza Mikulskiego we Wrocławiu prowadzi e-Klub Seniora w ramach projektu „Seniorzy w przestrzeni nowoczesnej biblioteki”. Komputerowymi konsultacjami służy seniorom młodzież, wolontariusze z wrocławskiego gimnazjum nr 29. Działania wolontariuszy koordynuje katechetka Monika Kordylewska.

Źródło: A. Combik, *Przyjaźń nad klawiaturą*, <http://www.gim29.wroc.pl/glowna/pliki/wolontariatkomputrowy.pdf>

Z kolei wolontariusze poszukujący instytucji, na której rzecz mogliby świadczyć pomoc, powinni się skontaktować z najbliższym centrum wolontariatu, zamieścić swoje ogłoszenia w wolontariackich bazach danych lub bezpośrednio się skontaktować z organizacjami, które mogłyby być zainteresowane ich usługami i są uprawnione do otrzymywania takiej pomocy.

>> **Warto wiedzieć**

Wolontariusze mogą wykonywać świadczenia odpowiadające świadczeniu pracy na rzecz:

- 1) organizacji pozarządowych oraz osób prawnych i jednostek organizacyjnych Kościołów i związków wyznaniowych, jeżeli ich cele statutowe obejmują prowadzenie działalności pożytku publicznego¹³², a także stowarzyszeń jednostek samorządu terytorialnego - w zakresie ich działalności statutowej, w szczególności w zakresie działalności pożytku publicznego,
- 2) organów administracji publicznej z wyłączeniem prowadzonej przez nie działalności gospodarczej,
- 3) jednostek organizacyjnych podległych organom administracji publicznej lub nadzorowanych przez te organy z wyłączeniem prowadzonej przez te jednostki działalności gospodarczej¹³³.

Jakie obowiązki wobec wolontariuszy ma instytucja, która korzysta z ich usług?

Zagadnienia te były prezentowane w podręczniku o planowaniu pracy biblioteki, ale warto je przypomnieć.

Współpraca z wolontariuszem wymaga zawarcia porozumienia. W ciągu pierwszych 30 dni współpracy może mieć ono formę ustną, o ile wolontariusz nie zażąda pisemnej umowy. Jeżeli czas pracy wolontariusza jest dłuższy niż 30 dni, wymagana jest forma pisemna.

>> **Warto wiedzieć**

Kwestie zatrudniania wolontariuszy reguluje Ustawa z dnia 24 kwietnia 2003 roku o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz. U. 2003 nr 96, poz. 873 z późn. zm.).

Jak należy obliczać czas pracy wolontariusza?

Jeżeli wolontariusz rozpoczął świadczenie 1 września i polega ono na pomocy przy wprowadzaniu danych do komputera raz w tygodniu przez trzy godziny, to obowiązek zawarcia pisemnego porozumienia wystąpi 1 października bez względu na to, że w tym czasie odbyły się tylko cztery kilkugodzinne spotkania.

Porozumienie powinno określać m.in.: zakres prac, sposób ich wykonywania, czas współpracy, odpowiedzialność wolontariusza, zobowiązania instytucji wobec wolontariusza, warunki rozwiązania porozumienia. Tego typu porozumienie ma charakter umowy cywilnoprawnej. Gotowe wzory porozumień można znaleźć pod adresem <http://www.wolontariat.ngo.pl/>.

¹³² Działalnością pożytku publicznego jest działalność społecznie użyteczna prowadzona przez organizacje pozarządowe w sferze działań publicznych. Wykaz zadań, które należą do sfery działań publicznych, znajduje się w art. 4 Ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz. U. 2003 nr 96, poz. 873 z późn. zm.).

¹³³ Art. 42 Ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie.

Jeśli stroną porozumienia jest osoba niepełnoletnia lub częściowo ubezwłasnowolniona, do jego zawarcia wymagana jest zgoda rodzica lub opiekuna. Porozumienie zawarte z wolontariuszem nie musi być rejestrowane ani w ZUS-ie, ani w urzędzie skarbowym.



Warto wiedzieć

Stosunek prawny łączący instytucję korzystającą z pomocy wolontariusza z wolontariuszem nie jest stosunkiem pracy, tylko stosunkiem cywilnoprawnym. Wykonywane przez wolontariusza świadczenie na rzecz korzystającego jest świadczeniem „odpowiadającym świadczeniu pracy”, a nie świadczeniem pracy.

Do spraw nieuregulowanych w porozumieniu wolontariackim i Ustawie o działalności pożytku publicznego należy stosować przepisy kodeksu cywilnego, a nie kodeksu pracy.

Instytucja korzystająca z pomocy wolontariusza **jest zobowiązana poinformować wolontariusza o przyśługujących mu prawach i ciążących na nim obowiązkach oraz zapewnić dostępność tych informacji**. Wolontariusz powinien także otrzymać dostęp do tekstu Ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie oraz dokumentów, które regulują zasady pracy w danej instytucji.

Kolejne **obowiązki instytucji dotyczą bezpieczeństwa i higieny pracy**. Są to:

- » przekazanie informacji o ryzyku dla zdrowia i bezpieczeństwa związanym z wykonywanymi świadczeniami oraz o zasadach ochrony przed ewentualnymi zagrożeniami,
- » zapewnienie bezpiecznych i higienicznych warunków wykonywania świadczeń, a w razie zagrożeń związanych z ich wykonywaniem – zapewnienie odpowiednich środków ochrony indywidualnej.

Dobra praktyka nakazuje, żeby wolontariusz po otrzymaniu takiej informacji i ewentualnych środków ochrony indywidualnej podpisał oświadczenie potwierdzające ten fakt.

Wolontariuszowi, który **wykonuje świadczenia przez okres nie dłuższy niż 30 dni, instytucja korzystająca z jego usług jest zobowiązana zapewnić ubezpieczenie od następstw nieszczęśliwych wypadków** (poprzez zawarcie stosownej umowy z towarzystwem ubezpieczeń). W przypadku gdy okres świadczenia jest dłuższy niż 30 dni, ubezpieczenie od następstw nieszczęśliwych wypadków zapewnia państwo.

Wolontariusz nie powinien ponosić żadnych dodatkowych kosztów związanych ze świadczeniem, którego się podjął, i dlatego przysługuje mu **zwrot kosztów podróży służbowych i diet na takich samych zasadach jak innym pracownikom**¹³⁴.

Wolontariusz może także otrzymywać zwrot innych kosztów ponoszonych w związku z wykonywaniem świadczenia na rzecz danej instytucji, np. kosztów używania telefonu komórkowego, oraz uczestniczyć w szkoleniach. Należy podkreślić, że zarówno **zwrot innych kosztów, jak i finansowanie szkoleń nie jest obowiązkiem, ale możliwością**, z której może skorzystać instytucja.

W podobny sposób została uregulowana **kwestia ubezpieczenia zdrowotnego**. Ustawa daje możliwość ubezpieczenia wolontariusza, ale do tego nie obliguje. Z tej możliwości można skorzystać jedynie w stosunku do osoby, która nie ma opłacanych składek na ubezpieczenie zdrowotne z innego tytułu. Zazwyczaj większość osób podejmujących się wolontariatu ma takie składki odprowadzane lub zapewnione, np. uczniowie, studenci, emeryci, renciści, osoby związane stosunkiem pracy.

Na koniec współpracy instytucja korzystająca z pomocy wolontariusza ma obowiązek wydania pisemnego zaświadczenia o wykonywaniu świadczeń, jeśli wolontariusz tego zażąda.

¹³⁴ Wolontariusz może zwolnić organizację z tego obowiązku poprzez złożenie pisemnego oświadczenia.

W jaki sposób biblioteka może wspierać wolontariat wśród osób starszych i niepełnosprawnych?

Działania, jakie może podjąć biblioteka na rzecz wspierania wolontariatu osób starszych i niepełnosprawnych, to m.in.:

- » korzystanie z pomocy wolontariuszy w działalności biblioteki,
- » promowanie wolontariatu wśród osób starszych i niepełnosprawnych (informowanie i zachęcanie do wolontariatu),
- » promowanie wolontariatu ww. grup wśród lokalnych organizacji i instytucji uprawnionych do korzystania z wolontariatu,
- » wspieranie starszych i niepełnosprawnych wolontariuszy,
- » pomoc osobom zainteresowanym podjęciem wolontariatu w określeniu ich umiejętności, predyspozycji, możliwości niesienia pomocy oraz ograniczeń utrudniających pracę wolontariacką,
- » pomoc ww. osobom w znalezieniu instytucji i organizacji, które będą korzystały z ich usług, nawiązaniu współpracy, załatwieniu spraw formalnych,
- » tworzenie lokalnych partnerstw¹³⁵ na rzecz wolontariatu osób starszych,
- » organizację szkoleń i warsztatów dla osób zainteresowanych podjęciem wolontariatu,
- » upowszechnianie informacji o idei wolontariatu i lokalnych wolontariuszy wśród lokalnej społeczności.

**Warto wiedzieć**

Blisko jedna trzecia Amerykanów angażuje się w wolontariat (29%). Podobnie statystyki wyglądają w grupie 55-64-latków – prawie co trzeci z nich jest wolontariuszem. To więcej niż wśród młodych ludzi.

W Polsce wolontariat po pięćdziesiątce nie jest tak modny jak na Zachodzie. Według danych stowarzyszenia Klon/Jawor w ubiegłym roku najmniej wolontariuszy było wśród osób po 55. roku życia (20,7%), a najwięcej wśród osób w wieku 36-45 lat (26,8%) i osób do 25. roku życia (25,2%).

Źródło: *Potrzebna moda na wolontariat 50+*, <http://www.pasje.senior.pl/124,0,Potrzebna-moda-na-wolontariat-50,1653.html>

Pytania:

- » Jak sądzisz, czy w twojej społeczności lokalnej znane jest pojęcie „telepraca”? A idea wolontariatu?
- » Jakie korzyści mogą przynieść telepraca i wolontariat osobom starszym i niepełnosprawnym?
- » Jak zachęcisz osoby starsze i niepełnosprawne do podjęcia telepracy lub wolontariatu?

Polecane strony internetowe:

<http://www.telepraca-efs.pl/> – Telepraca

<http://www.telepracuj.pl/> – Telepracuj – pracuj tak jak lubisz!; oferty pracy i telepracy

<http://www.telepraca.org.pl/> – Telepraca.org.pl – największe forum telepracy w Polsce

<http://www.telepraca.net/> – Telepraca.net – pracuj swobodnie, promuj siebie

<http://www.wolontariat.org.pl/> – Centrum wolontariatu – witryna organizacji wolontariackich w Polsce

<http://www.pozytek.gov.pl/> – Wolontariat: Ministerstwo Polityki Społecznej – Departament Pożytku Publicznego

http://www.upclive.pl/Akademia_e_Seniora/#oprogramie_UPC – Akademia e-Seniora

http://www.filantropia.org.pl/pl/dzialalnosc/co_zrobilismy/Aktywizacja_osob_starszych/Same_plusy_Wolontariat_50.html – Akademia Rozwoju Filantropii w Polsce: Same plusy. Wolontariat 50+

<http://www.senior.pl/> Serwis Senior.pl – aktywni w każdym wieku

<http://www.niepelnosprawni.pl/ledgeNiepelnosprawni.pl> – portal dla osób z niepełnosprawnością

<http://www.niepelnosprawni.gov.pl/> – Biuro Pełnomocnika ds. Osób Niepełnosprawnych

¹³⁵ Więcej informacji o zakładaniu lokalnych partnerstw znajduje się w podręczniku: A. Hejda, B. Kozłowska, *Wsparcie dla samoorganizacji społecznej na poziomie lokalnym, opracowanym w ramach Programu Rozwoju Bibliotek*.



>>09

**Partnerzy bibliotek
w działaniach na rzecz aktywizacji
osób starszych i niepełnosprawnych**

Celem rozdziału jest zachęcenie bibliotekarzy do podejmowania współpracy z innymi instytucjami, organizacjami, firmami i osobami w zakresie aktywizacji osób starszych i niepełnosprawnych.

W tym rozdziale poznasz:

- » potencjalnych partnerów biblioteki w działaniach na rzecz osób starszych i niepełnosprawnych.

Aktywizacja osób starszych i niepełnosprawnych nie jest zadaniem łatwym. Dobre efekty może przynieść podjęcie w tym zakresie współpracy z innymi instytucjami, organizacjami, firmami i osobami prywatnymi.

>> Dobra praktyka**Współpraca na rzecz osób niepełnosprawnych**

Miejska Biblioteka Publiczna w Słupsku zajmuje się promocją twórczości osób niepełnosprawnych, stale współpracując z warsztatami terapii zajęciowej, ośrodkiem szkolno-wychowawczym, domem opieki społecznej i świetlicami środowiskowymi, zapraszając ich podopiecznych na spotkania z pisarzami, warsztaty twórcze, lekcje biblioteczne, głośne czytanie i inne zajęcia.

Źródło: Doświadczenia WiMBP w Gdańsku – obsługa osób niepełnosprawnych, <http://www.biblioteka.wejherowo.pl/konferencje/sgcwpw/Osrodek%20czytelnictwa%20chorych%20i%20Niepełnosprawnych%20WiMBP%20powsta%C5%82%20w%201986%20r.pdf>

Na rzecz osób niepełnosprawnych i seniorów biblioteka publiczna może współpracować z:

- » bibliotekami wyższego stopnia (np. powiatowymi, wojewódzkimi), czynnie włączając się w realizowane przez nie projekty,
- » samorządem lokalnym, wspólnie organizując działania aktywizujące,
- » innymi bibliotekami gminnymi, tworząc projekty partnerskie, umowy o współpracy, realizując wspólnie większe projekty,
- » rodzinami, opiekunami, przyjaciółmi osób niepełnosprawnych i seniorów,
- » organizacjami pozarządowymi działającymi na rzecz osób niepełnosprawnych i seniorów, wspólnie realizując projekty lub włączając się do organizowanych przez nie akcji,
- » ośrodkami pomocy społecznej, domami opieki społecznej, świetlicami środowiskowymi, domami spokojnej starości, ośrodkami terapeutycznymi itd., współorganizując warsztaty, kursy, wystawy, zajęcia itp.,
- » firmami i przedsiębiorstwami, realizując działania na rzecz osób niepełnosprawnych i seniorów lub pozyskując wśród nich sponsorów,
- » szkołami, klubami młodzieżowymi, ośrodkami skupiającymi młodzież, dążąc do integracji międzypokoleniowej, angażując dzieci i młodzież w działania na rzecz osób starszych i niepełnosprawnych,
- » członkami społeczności lokalnej.

**Warto wiedzieć****Przygotowanie do współpracy:**

1. Realna ocena sytuacji biblioteki: zasoby kadrowe, możliwości techniczne, środki finansowe;
2. Identyfikacja grupy docelowej w ramach społeczności lokalnej poprzez kontakt z organizacjami pozarządowymi (często seniorzy działają społecznie, np. w ośrodkach kultury), parafiami, mediami lokalnymi;
3. Obserwacja doświadczeń innych bibliotek na podstawie informacji zamieszczanych na stronach internetowych;
4. Nawiązanie kontaktu;
5. Wybór formy działania.

Źródło: E. Skoczko, *Koncepcja działań bibliotek publicznych na rzecz osób starszych i niepełnosprawnych*, „Notes Biblioteczny” nr 1/2008, s. 35-39, <http://www.mbc.malopolska.pl/dlibra/doccontent?id=14216>

**Dobra praktyka****Program 50+ w Turku**

Miejska i Powiatowa Biblioteka Publiczna im. Włodzimierza Pietrzaka w Turku od 2008 roku prowadzi program 50+ adresowany do osób, które ukończyły 50. rok życia. Realizacja programu została poprzedzona badaniami ankietowymi, które pozwoliły się zorientować, jakie będzie zainteresowanie seniorów propozycjami biblioteki. Okazało się, że ta inicjatywa to strzał w dziesiątkę. Frekwencja na spotkaniach odbywających się w ramach programu potwierdziła ogromne zainteresowanie i celowość podjętych działań.

Program składa się z kilku przedsięwzięć. Pracownicy Czytelni Komputerowej prowadzą **kurs komputerowy**, w którym dotychczas uczestniczyło 85 osób (II semestry po cztery grupy). Podczas zajęć indywidualnych seniorzy uczą się obsługi różnych programów i korzystania z internetu. Mają **możliwość nauki języka angielskiego** dla początkujących i dyskusji o literaturze podczas spotkań **Dyskusyjnego Klubu Książki**. Seniorzy uczestniczą także w akcji **„Cała Polska Czyta Dzieciom”** realizowanej w ramach współpracy biblioteki z turkowskimi przedszkolami. Uczestnikom programu są także oferowane inne zajęcia, np. warsztaty „Jak pisać wspomnienia” połączone z konkursem „Kobieta uśmiechnięta, czyli studentka z życiorysem”, udział w uroczystych obchodach Dnia Seniora, wykłady tematyczne z historii Wielkopolski, spotkania z pisarzami, lekarzami i innymi ciekawymi ludźmi.

Realizator: Miejska i Powiatowa Biblioteka Publiczna im. Włodzimierza Pietrzaka w Turku, ul. Dworcowa 5, 62-700 Turek, tel.: 63 278 51 34, tel./faks: 63 289 21 26, e-mail: biblioteka@turek.net.pl, strona WWW: <http://www.mipbp.turek.net.pl/>

Źródło: strona internetowa biblioteki.

Pytania:

- » Z kim twoja biblioteka może współpracować, prowadząc działania na rzecz osób niepełnosprawnych i seniorów?
- » Jakich działań lub przedsięwzięć może dotyczyć ta współpraca?
- » Na czym będzie polegał udział partnera (partnerów)?



>>10

Jak to robią inni – dobre praktyki

Celem rozdziału jest pokazanie, w jaki sposób inne biblioteki zachęcają i angażują osoby starsze i niepełnosprawne do korzystania z nowoczesnych technologii informacyjnych i komunikacyjnych. Rozdział przedstawia kilka wybranych pomysłów na kursy, warsztaty i szkolenia w zakresie obsługi i wykorzystywania narzędzi ICT.

W tym rozdziale poznasz:

- » internetowy klub dla osób niepełnosprawnych,
- » warsztaty komputerowe dla seniorów „Komputer oknem na świat”,
- » projekt „Sięgamy po kulturę w multimedialnych, czyli seniorzy w bibliotece”.

Internetowy klub dla osób niepełnosprawnych

Biblioteka Publiczna Miasta i Gminy im. Heliodora Świącickiego w Śremie od wielu lat stara się uwzględniać w swojej działalności osoby niepełnosprawne. Najczęściej stosowaną formą pracy jest **udostępnianie księgozbioru poprzez zamówienia telefoniczne i dostarczanie książek do domu**.

Ważną formą pracy są także **lekcje biblioteczne** prowadzone dla uczniów Zespołu Szkół Specjalnych im. M. Grzegorzewskiej w Śremie. Uczniowie na zajęciach bibliotecznych nie tylko poznają zbiory biblioteczne i uczą się posługiwania się katalogami (szczególnie katalogiem elektronicznym), ale również uczestniczą w przedstawieniach, konkursach czytelniczych i innych imprezach czytelniczo-rozrywkowych.

Wiele osób niepełnosprawnych ma indeksy **Uniwersytetu Ludzi Ciekawych Świat@** działającego przy bibliotece i aktywnie uczestniczy w prowadzonych w jego ramach wykładach.

Od stycznia 2009 roku, po podpisaniu umowy z Wojewódzką Biblioteką Publiczną w Poznaniu, śremska biblioteka **wypożycza osobom niewidomym i niedowidzącym książki do słuchania**.

Pod koniec 2004 roku biblioteka podjęła się organizacji **Klubu Internetowego dla Osób Niepełnosprawnych**. Beneficjentami tego projektu są osoby niepełnosprawne zamieszkujące powiat śremski. Celem działalności klubu jest zwiększenie udziału niepełnosprawnych mieszkańców powiatu w życiu społecznym i zawodowym oraz zapewnienie im możliwości bezpłatnego korzystania z informacji dostępnych w internecie.

Klub powstał w 2006 roku i oferuje regularne zajęcia komputerowe dla osób z orzeczoną niepełnosprawnością. Spotkania odbywają się dwa razy w tygodniu po dwie godziny w pracowni wyposażonej w cztery zestawy komputerowe z dostępem do internetu. W planach klubu jest utworzenie na stronie internetowej biblioteki zakładki poświęconej problematyce osób niepełnosprawnych redagowanej przez samych klubowiczów. Prawie wszystkie osoby, które zapisały się do klubu, wcześniej nie miały styczności z komputerem. Projekt został częściowo sfinansowany ze środków PFRON.

Realizator: Biblioteka Publiczna Miasta i Gminy im. Heliodora Świącickiego w Śremie, ul. Kilińskiego 2, 63-100 Śrem, woj. wielkopolskie, tel.: 61 283 54 67, faks: 61 283 54 67, e-mail: info@biblioteka.srem.pl, strona WWW: <http://www.biblioteka.srem.pl/>

Ilustracja 38. Strona internetowa Biblioteki Publicznej Miasta i Gminy im. Heliodora Święcickiego w Śremie (Klub Internetowy dla Osób Niepełnosprawnych)



Źródło: <http://www.biblioteka.srem.pl/>

Źródło: strona internetowa biblioteki.

Komputer Oknem na świat

„Komputer oknem na świat” – taki tytuł noszą warsztaty komputerowe dla seniorów odbywające się w Bibliotece Publicznej w Łomiankach w ramach **projektu aktywizacji osób starszych**.

Projekt jest adresowany do seniorów (emerytów) zainteresowanych poznaniem nowoczesnych technologii ICT i nabyciem podstawowych umiejętności z zakresu obsługi komputera.

Cele projektu to:

- » stworzenie możliwości szybkiego komunikowania się między sobą,
- » nabycie umiejętności praktycznego wykorzystania nowoczesnych technik informatycznych i komunikacyjnych,
- » nabycie umiejętności wyszukiwania ciekawych informacji na różne tematy,
- » stymulowanie sprawności intelektualnej ludzi starszych,
- » propagowanie otwartości na nowe doświadczenia w środowisku seniorów,
- » przełamywanie barier związanych z zastosowaniem nowoczesnych technik komputerowych,
- » rozwój kreatywności ludzi starszych.

Warsztaty składają się z cyklu czterech spotkań, których program obejmuje:

- » naukę podstaw obsługi komputera (włączenie, wyłączenie, start, posługiwanie się myszką),
- » naukę korzystania z serwisów internetowych, m.in. wyszukiwanie informacji,

- » czytanie prasy w internecie,
- » naukę obsługi poczty elektronicznej,
- » naukę obsługi komunikatora Gadu-Gadu.

Podczas kursów uczestnicy otrzymują specjalnie przygotowane skrypty z zasadami obsługi komputera, a na zakończenie pamiątkowe dyplomy świadczące o udziale w projekcie.

Duża popularność kursów sprawiła, że w bibliotece przeprowadzono już trzy edycje warsztatów i rozpoczęto czwartą. Każda edycja składa się z czterech spotkań. Liczba uczestników kursu jest ograniczona do czterech osób z powodu małej liczby stanowisk komputerowych. Kurs prowadzi pracownik biblioteki.

Ze względu na popularność kursu oraz niewielką liczbę stanowisk komputerowych zainteresowane osoby mogą pracować przy własnym komputerze lub uczestniczyć w kursie w charakterze wolnego słuchacza. Realizator: Biblioteka Publiczna w Łomiankach, ul. Wiejska 12a, 05-092 Łomianki, tel.: 22 751 32 23, faks: 22 751 32 23, e-mail: biblioteka@lomianki.pl, strona WWW: <http://www.biblioteka.lomianki.pl/>

Źródło: strona internetowa biblioteki.

Sięgamy po kulturę w multimedialach, czyli seniorzy w bibliotece



Projekt jest adresowany do osób w wieku od 50. roku życia, które chcą się nauczyć posługiwać się komputerem, korzystać z internetu oraz innych narzędzi ICT. Przedsięwzięcie jest dofinansowywane przez Ministerstwo Kultury i Dziedzictwa Narodowego. Udział seniorów w projekcie jest bezpłatny.

W ramach tej inicjatywy planowane są następujące działania:

1. **Kursy komputerowe** podstawowe (trzy grupy po sześć-osiem osób) – dla osób, które nigdy nie posługiwały się komputerem. Jeden kurs trwa dwa tygodnie, spotkania odbywają się codziennie od poniedziałku do piątku po półtorej godziny. Zakres szkolenia: podstawowa obsługa komputera, podstawy pracy z edytorem tekstu, drukowanie i kopiowanie dokumentów, zasady działania i wykorzystanie internetu oraz podstawy działania i obsługi poczty internetowej.
2. **Wykład dla bibliotekarzy o zasadach prowadzenia kursów dla seniorów.**
3. **Trzy kursy tematyczne** (grupy sześćosobowe). Każdy kurs tematyczny będzie trwał pięć dni po półtorej godziny. Tematy kursów to:
 - » Edytory tekstu, blogi,
 - » Komunikatory internetowe (Gadu-Gadu, Skype) i poczta internetowa,
 - » Zaawansowana obsługa internetu i obróbka zdjęć cyfrowych (opcjonalnie: zakładanie stron WWW).
4. **Trzy wykłady połączone z warsztatami** poświęcone zasadom działania zaawansowanego technologicznie sprzętu i możliwości jego wykorzystania. Wykłady mają charakter otwarty, może w nich brać udział większa liczba uczestników. Czas trwania wykładu 1-3 godz. Tematy wykładów:
 - » Zasady działania i obsługa aparatu cyfrowego (różne funkcje),

- » Zasady działania i obsługa telefonu komórkowego (różne funkcje),
- » Zasady działania i obsługa odtwarzacza DVD oraz przenośnego odtwarzacza MP3.

5. Cztery warsztaty twórcze – będą to spotkania, na których przez trzy godziny w ciągu jednego dnia sześciu seniorów będzie realizować konkretne zadania. Tematy warsztatów:

- » Wirtualne zbiory muzealne; Czytamy książki w internecie,
- » Koncerty w formacie MP3, filmy i filmiki YouTube,
- » Tworzymy wspólnie nasz wirtualny świat: blog, portal społecznościowy Nasza Klasa,
- » Nasze osiągnięcia – cyfrowa dokumentacja projektu.

Na warsztatach twórczych grupa seniorów będzie się uczyła praktycznego zastosowania wiedzy zdobytej na szkoleniu i warsztatach. Terminy poszczególnych spotkań mają być każdorazowo ogłaszane w internecie, na plakatach oraz w mediach.

Realizator: Miejska Biblioteka Publiczna im. Stanisława Gabryela w Gorlicach, ul. Jagiełły 1, 38-300 Gorlice, tel.: 18 352 19 62, faks: 18 354 07 74, e-mail: bibliotekagorlice@interia.pl, strona: <http://www.mbpgorlice.info/>.

Źródło: strona internetowa biblioteki.

Biblioteczny punkt spotkań – doradztwo dla osób dorosłych w zakresie korzystania z komputera (Finlandia)

Jedna z bibliotek publicznych w Finlandii (Biblioteka Miasta Helsinki) realizuje projekt pt. „Meetingpoint”, w którego ramach bibliotekarze pomagają osobom dorosłym w różnych technologicznych problemach związanych z użytkowaniem komputera (np. jak coś naprawić, jak znaleźć oprogramowanie, gdzie się zgłosić z konkretnym problemem). W ramach tego projektu oferowane są trzy rodzaje usług:

- » „Lekarz dla Twojego laptopa” (ang. Laptop Doctor) – która polega na udzielaniu pomocy dotyczącej użytkowania komputera i programów komputerowych (m.in. uaktualnień komputera, aktualizacji oprogramowania i rozwiązywania problemów związanych z jego instalacją). W celu skorzystania z usługi trzeba zadzwonić do biblioteki i umówić się z doradcą na konkretną godzinę. Realizacja usługi wymaga przyniesienia do biblioteki komputera.
- » „Klub laptopa” (ang. Laptop Club) to cotygodniowe spotkania użytkowników laptopów, których celem jest wzajemne uczenie się i pomaganie sobie nawzajem w różnych problemach związanych z obsługą tych urządzeń. Co tydzień w czasie spotkania klubu omawiany jest inny temat. Zagadnienia są wybierane na podstawie opinii użytkowników. Ze względu na optymalizację procesu uczenia się w spotkaniu może uczestniczyć maksymalnie 15 osób. Klub Laptopa ma swoją własną grupę w Facebooku, logo i maskotkę. Spotkania odbywają się raz tygodniu i trwają dwie godziny.
- » „Porady dla seniorów” – dwa razy w tygodniu przez trzy godziny przedstawiciele stowarzyszenia działającego na rzecz rozwoju społeczeństwa informacyjnego udzielają seniorom bezpłatnych porad dotyczących korzystania z narzędzi ITC.

Źródło: Best Practices Finland, <http://www.slideshare.net/mrepo/best-practices-finland>

Biblioteka promuje zdrowie

Miejska Biblioteka Publiczna w Braniewie prowadzi działania w zakresie promocji zdrowia. Pomysł ten narodził się w czasie wizyty studyjnej w Danii, podobną działalność prowadziła biblioteka w Rønne na Bornholmie.

Informacje zgromadzone przez bibliotekę są adresowane do różnych grup odbiorców, m.in.:

- » nauczyciele i rodzice mogą poszerzyć swoją wiedzę o negatywnych skutkach współczesnego stylu życia, narkomanii i alkoholizmu oraz anoreksji i bulimii;
- » młodzież może się dowiedzieć więcej o problemach dorastania;

- » ludzie starsi – poznać zasady właściwego odżywiania się i aktywnego wypoczynku;
- » poszukujący wiadomości o dietach – pożyczyć odpowiednie wydawnictwa, w tym książki kucharskie.

Formy promocji zdrowia stosowane przez bibliotekę to:

- » zgromadzenie książek i materiałów dotyczących zdrowia,
- » wzbogacenie księgozbioru o materiały dotyczące fizjologii człowieka, psychologii oraz zdrowego stylu życia,
- » urządzenie w bibliotece kącika zdrowia, w którym eksponowane są zgromadzone materiały,
- » indywidualne rozmowy z czytelnikami z elementami biblioterapii i udzielanie pomocy w doborze odpowiedniej lektury,
- » utworzenie bazy adresowej dotyczącej promocji zdrowia, poradni uzależnień itp.
- » organizowanie spotkań dotyczących promocji zdrowia i zdrowego stylu życia,
- » uzupełnienie księgozbioru biblioteki o książki z zakresu profilaktyki uzależnień i organizowanie w bibliotece spotkań z konsultantem zajmującym się profilaktyką uzależnień,
- » współpraca z instytucjami i organizacjami: PCK, sanepidem, NFZ, poradnią AA, poradnią psychologiczno-pedagogiczną,
- » kształtowanie wrażliwości na potrzeby innych ludzi, również niepełnosprawnych, poprzez wspieranie inicjatyw społecznych i charytatywnych.

Realizator: Miejska Biblioteka Publiczna w Braniewie, ul. Katedralna 7, 14-500 Braniewo, tel. 55 644 33 02, e-mail: mbpbran@wbp.olsztyn.pl.

*Źródło: Katalog nowych usług do wdrażania w publicznych bibliotekach gminnych,
<http://www.wbp.olsztyn.pl/programy/zdaniidopolski/index.php?mnu=katalog&cnt=braniewo>*

Zastanów się

Czy osoby starsze i niepełnosprawne z twojej miejscowości byłyby zainteresowane podobnymi przedsięwzięciami? Czy twoja biblioteka jest w stanie przygotować i zrealizować podobne projekty?





Bibliografia

1. A. Giddens, Socjologia, PWN, Warszawa 2004.
2. B. Kozłowska, J. Królikowski, P. Szczęsny, Telepraca – poradnik dla Gminnych Centrów Informacji, PARP, Warszawa 2006.
3. Blog „W świecie głuchych”: <http://glusi.blox.pl/>.
4. E. Golec-Nycz, A. Osiewalska, Telepraca w bibliotekach jako element aktywizacji zawodowej osób niepełnosprawnych lub przebywających na urlopach wychowawczych, w: M. Kocójowa (red.), E-włączenie czy e-wyobcowanie?, Instytut INiB UJ, Kraków 2006, s. 39-44, http://www.inib.uj.edu.pl/wyd_iinb/s3_z2/osiewalska-n.pdf.
5. E. Mirecka, Wyszukiwanie, selekcjonowanie i gromadzenie informacji. Część I, Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne, Warszawa 2003.
6. E. Musiał, Ludzie „trzeciego wieku” w Sieci, w: J. Morbitzer (red.), Komputer w edukacji. 18. ogólnopolskie sympozjum naukowe, Kraków, 26-27 września 2008, Pracownia Technologii Nauczania AP, Kraków 2008, <http://www.up.krakow.pl/ktime/ref2008/musial.pdf>.
7. E. Skoczka, Koncepcja działań bibliotek publicznych na rzecz osób starszych i niepełnosprawnych, „Notes Biblioteczny” nr 1/2008, s. 35-39, <http://www.mbc.malopolska.pl/dlibra/doccontent?id=14216>.
8. E. Tomasik, Czytelnictwo i biblioterapia w pedagogice specjalnej, WSPS, Warszawa 1994.
9. E.B. Zybert, Działalność bibliotek publicznych na rzecz specjalnych kategorii użytkowników, „Bibliotekarz” nr 1/1996, s. 11-15, <http://kpbk.umk.pl/dlibra/doccontent?id=28185>.
10. F. Czajkowski, Ku bibliotekom bez barier dla osób z niepełnosprawnościami. Część trzecia, „Poradnik Bibliotekarza” nr 11/2004, s. 8-11, <http://kpbk.umk.pl/dlibra/doccontent?id=28829>.
11. H. Rzepka, Studenci niewidomi i słabowidzący – poradnik dla wyższych uczelni, Fundacja Instytut Rozwoju Regionalnego, Kraków 2007.
12. I. Borecka, Biblioterapia. Teoria i praktyka. Poradnik, SBP, Warszawa 2001.
13. J. Papińska-Kacperek, Wyszukiwanie informacji w internecie, Łódź 2006, <http://www.ki.uni.lodz.pl/~jpapka/technologie/wyszukiwanie.pdf>.
14. J. Zieliński, Etykieta sieciowa, <http://www.winter.pl/internet/netykieta.html>.
15. J.M. Nilles, Telepraca. Strategie kierowania wirtualną załogą, Wydawnictwa Naukowo-Techniczne, Warszawa 2003.
16. Jak bezpiecznie kupować na aukcjach internetowych, <http://umowy.wieszjak.pl/kupno-sprzedaz/74829,Jak-bezpiecznie-kupowac-na-aukcjach-internetowych.html>.
17. K. Urbanowicz, Seniorzy a społeczeństwo wiedzy. Rola Biblioteki, „Biuletyn EBIB” nr 7/2008, czasopismo elektroniczne, <http://www.ebib.info/2008/98/a.php?urbanowicz>.
18. L. Rae, Planowanie i projektowanie szkoleń, Oficyna Ekonomiczna, Kraków 2006.
19. M. Czogała, Formy spędzania wolnego czasu 2004, <http://www.niepelnosprawni.pl/ledge/x/18238>.
20. Niepełnosprawność – definicja, klasyfikacja i konsekwencje, http://www.bon.uw.edu.pl/budw/niep_sluchu.html.
21. P. Brzoza, P. Skurowski, Cyfrowa biblioteka publikacji multimedialnych dla osób niepełnosprawnych wzrokowo, <http://www.zsi.pwr.wroc.pl/zsi/missi2004/pdf/Brzoza,%20Skurowski.pdf>.

22. P. Gill (oprac.), Działalność bibliotek publicznych. Wytyczne IFLA/UNESCO, SBP, Warszawa 2002.
23. P. Kierzkowska, Jak bezpiecznie kupować na aukcji internetowej?, Escape Magazine, Toruń 2005, http://reklamastron.pl/download/jak_bezpiecznie_kupowac-darmowy.pdf. Porady dotyczące bezpiecznych zakupów online, <https://www.paypal.com/pl/cgi-bin/webscr?cmd=p/gen/holiday-tips-outside>.
24. Polski Internet 2008/2009, Gemius SA, Warszawa 2009, http://pliki.gemius.pl/Raporty/2009/02_2009_Polski_internet_2008_2009.pdf.
25. R. Aleksandrowicz, Seniorzy jako czytelnicy i użytkownicy bibliotek, „Notes Biblioteczny” nr 1/2007, s. 53-64, <http://mbc.malopolska.pl/dlibra/doccontent?id=12823>.
26. R. Szarfenberg, Pojęcie wykluczenia społecznego, Warszawa 2008, http://www.ips.uw.edu.pl/rszarf/pdf/pojecie_ws.pdf.
27. Serwis internetowy Senior.pl: <http://www.senior.pl/>.
28. Stan zdrowia ludności Polski w 2004 r., GUS, Warszawa 2006, http://www.stat.gov.pl/cps/rde/xbcr/gus/PUBL_stan_zdrowia_2004.pdf.
29. Strona Europejskiego Centrum Konsumenckiego: <http://www.konsument.gov.pl/>.
30. Strona internetowa Blogger.com: <http://www.blogger.com/>.
31. Strona internetowa GİODO – Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych: <http://www.giodo.gov.pl/>.
32. Strona internetowa komunikatora Gadu-Gadu: <http://www.gadu-gadu.pl/>.
33. Strona internetowa komunikatora Skype: <http://www.skype.com/>.
34. Strona internetowa Open Directory Project (ODP): <http://dmoz.org/>.
35. Strona internetowa poczty elektronicznej Google: <http://gmail.com/>.
36. Strona internetowa Uniwersytetów Trzeciego Wieku: <http://www.utw.pl/>.
37. Strona internetowa UPC Akademia e-Seniora: http://www.upclive.pl/Akademia_e_Seniora/#oprogramie.
38. T. Borkowska-Kalwas, Sposoby spędzania czasu wolnego, w: Starzy ludzie w Polsce. Społeczne i zdrowotne skutki starzenia się społeczeństwa, J. Halik (red.), Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2002.
39. Uchwała Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 1 sierpnia 1997 r. – Karta Praw Osób Niepełnosprawnych (MP 1997 nr 50, poz. 475).
40. Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (tekst jednolity z 2008 r., Dz. U. 2008 nr 14, poz. 92 z późn. zm.).
41. V. Trella, K. Wojciechowska, Zastosowanie komputera w biblioterapii, „Poradnik Bibliotekarza” nr 7-8/2005, s. 10-12, <http://www.kpbc.umk.pl/dlibra/doccontent?id=29027>.
42. W. Pindłowa, Rola biblioteki w procesie wyłączenia i włączania społecznego, w: Biblioteki XXI w. Czy przetrwamy?, Biblioteka Politechniki Łódzkiej, Łódź 2006, s. 45-50, <http://www.ebib.info/publikacje/matkonf/biblio21/sesja2ref1.pdf>.
43. Zanim kupisz w internecie. Mini – poradnik dla konsumentów, http://www.federacja-konsumentow.org.pl/download/monitoring2006/mini_poradnik___zanim_kupisz_w_internecie.pdf.

AKTYWNA BIBLIOTEKA

- » **Wiedza na wyciągnięcie ręki. Łatwy dostęp do zbiorów bibliotecznych**
- » **Informacje lokalne - jak je zbierać i upowszechniać**
- » **Przestrzeń dla mieszkańców z inicjatywą**
- » **Miejsce dla obywateli: e-administracja**
- » **Miejsce promocji kultury**
- » **Multimedia i nowoczesna komunikacja**
- » **Miejsce bez barier: usługi dla seniorów i osób niepełnosprawnych**
- » **Miejsce dla młodych**

Wszystkie podręczniki z serii „Aktywna biblioteka”
można pobrać ze strony **www.biblioteki.org/publikacje**