

5

Societatea Informațională Incluzivă: tehnologii informaționale și de comunicare a persoanelor cu handicap

Repere:

- Persoanele dezavantajate în contextul Societății Informaționale
- Concepte de accesibilitate/ Politici europene de accesibilitate
- Strategii de acomodare și adaptare
- Posibilitățile tehnologiilor asistive în asigurarea accesului persoanelor dezavantajate la informație
- Conceptul „Design pentru toți”: principiile de bază

Cuvinte-cheie:

Tehnologii asistive

Acces tactil

Strategii de accesibilitate

Interfață pentru toți

Accesibilitate

Interactivitate

Tehnologii multimedia

Acces auditiv

Schimbări sociale

Concepte de accesibilitate

Abordabilitate

Conectivitate

Web accesibilitate

Resurse Internet

Design pentru toți

Disponibilitate

Aproprietizare

5.1. Persoanele dezavantajate în contextul Societății Informaționale

Tehnologiile noi de informare și comunicare au influențat fundamental omeni-
rea, dar în mod deosebit bibliotecile. În raport cu subiectul nostru, aspectul care
ne interesează este modul în care tehnologia afectează relația dintre bibliotecă și
persoanele dezavantajate, asigurarea accesului lor la informație. Ultimul deceniu
a fost numit „digital” pentru că a cauzat schimbări majore în viața fiecărui om lega-
te de timp, distanță, spațiu, loc. Au apărut noi servicii informaționale – e-servicii:
e-carte, e-bibliografie, web-bibliografie, e-edituri, e-librării, expoziții virtuale, că-
lătorii virtuale, e-împrumut, e-biblioteci. A apărut o nouă cultură, cultura techno-
logică, care a devenit parte componentă a culturii organizaționale a bibliotecilor.
Conectate la Internet – prin telefon, cablu, satelit –, bibliotecile oferă servicii de
navigare în rețeaua informațională mondială. Astăzi tot mai multe biblioteci uti-
lizează calculatorul multimedia cu CD-ROM, dispozitiv de înregistrare CD, cameră
digitală web. Astfel de stații oferă posibilitatea de a presta servicii interactive – uti-

lizatorii pot comunica cu alții, pot influența comunicarea cu propriile informații, sunete, imagini, bibliotecarii, la cerere, pot înregistra, ca și utilizatorii, materiale audio, video. Aceste posibilități largesc mult gama de servicii pentru persoanele dezavantajate – accesare de acasă, de la distanță pentru cei care nu se pot deplasa, tranzacții informaționale la adresa persoanei dezavantajate, consultații, răspunsuri la diverse întrebări în regim on-line, rezervări de la distanță, învățare la distanță. Cuvintele-cheie ale activității bibliotecilor, ale relației bibliotecar - utilizator sunt: conectivitate, inactivitate, accesibilitate.

Tehnologiile informaționale și de comunicare, tehnologiile multimedia generează probleme și riscuri asupra reprezentărilor sociale, democratice. Au fost identificate, de către H.E. Bolhus și V. Colom, șapte probleme de importanță primordială: (1) accesibilitatea rețelelor Internet, (2) capacitatea fiecărui cetățean de a înțelege Internetul, (3) dreptul de a cunoaște ce date sunt prelucrate, (4) controlul asupra puterii de manipulare prin mijloacele multimedia, (5) dreptul la confidențialitate, (6) prevenirea excluderii sociale, (7) protecția de produse soft care citesc informația de pe discurile hard ale computerelor personale. Trei dintre probleme – accesibilitatea, capacitatea de a înțelege Internetul și prevenirea excluderii sociale – se referă la persoanele dezavantajate și raportul lor cu tehnologia.

Cele 750 de milioane de persoane cu divers handicap de pe mapamond, conform datelor statistice ale OMS, sunt provocate de creșterea și extinderea rapidă a Wide Web World. De WWW se folosește oricine, indiferent de capacitățile sau handicapul individului. Conducerea WWW s-a angajat să înlăture barierele de acces pentru toate persoanele cu handicap: surzi, orbi, cu deficiențe fizice, cognitive și vizuale, stabilind asigurarea accesibilității acestor categorii de utilizatori la resursele informaționale mondiale ca obiectiv prioritar. În ultimul timp conducerea WWW este preocupată de construcția unui Web multimedia accesibil pentru a disemina informații referitoare la și pentru cei cu handicap. Softul include un browser non-vizual, un browser-telefon și DAISY soft de imprimare.

WWW s-a răspândit prin toată lumea prin o largă varietate de conținut audio, video, pe lângă textul tradițional. Interfața pentru consumatori permite persoanelor cu deficiențe de vedere să folosească ușor informația curentă și de înaltă calitate fără nici o barieră. Industria Internet elaborează și dezvoltă în continuare ghiduri de acces pentru oricine. Tehnologiile informaționale influențează tot mai mult programele și serviciile bibliotecilor. Planificate cu grijă, aceste evoluări tehnice pot cu siguranță îmbunătăți serviciile oferite persoanelor cu handicap. Sistemele de livrare a informației se adaptează permanent la o largă varietate de utilizatori. Ei însă pot beneficia de aceste tehnologii numai dacă bibliotecile vor adopta noi căi și modalități de acces, vor utiliza resursele în diferite formate.

Numărul de conversii posibile ale informației în format electronic este limitat doar de posibilitatea tehnologică a bibliotecii. Tehnologiile oferă următoarele posibilități pentru persoanele dezavantajate:

- textul de pe ecran poate fi mărit sau transformat în formă de vorbire sintetizată astfel încât poți auzi ceea ce vezi (ori nu vezi);

- culorile monitorului și cele ale textului și grafica pot fi schimbate pentru a face ecranul mai vizibil pentru cei ce nu văd sau nu disting culorile;
- textul poate fi transformat în scrisul Braille cu litere reliefate sau desene reliefate;
- lucrările voluminoase pot fi înregistrate (text și grafică) pe discuri laser ușoare, portabile (CD-ROM).

Tehnologia informațională influențează și schimbă și munca în biblioteci. Pe măsură ce biblioteca dezvoltă noi metode de prestare a serviciilor informaționale, este necesar să se gândească la impactul pe care-l au aceste modificări asupra serviciilor pentru persoanele cu handicap. Tehnologiile speciale sunt deosebit de promițătoare pentru persoanele cu handicap, întrucât ele pot contribui la surmontarea dezavantajelor. Totuși, recurgerea la acest potențial depinde de o condiție de bază: înlăturarea barierelor tehnice în utilizarea echipamentelor TI, tehnologiilor de sprijin, soft-urilor și paginilor web.

Accesarea paginilor web de pe Internet și a conținutului lor prezintă o varietate de probleme pentru persoanele cu handicapuri fizice, senzoriale ori cognitive. De exemplu, paginile web ale bibliotecilor noastre sunt incompatibile cu alte tehnologii asistive și sunt inaccesibile persoanelor cu handicap.

Tehnologia ajutătoare include lupe, dispozitive de mărire a textului, sintetizatoare vocale. Aceste echipamente oferă persoanelor cu deficiențe posibilitatea să citească materialul, imposibil de citit printr-o altă metodă. Pentru accesul pe computer în general sunt necesare:

- adaptări ale tastaturii;
- tastaturi alternative;
- mouse-uri alternative;
- introducere de date pe cale vocală;
- softuri de sprijin pentru tehnologii;
- softuri de citire ecran;
- softuri de transcriere în Braille;
- opțiuni de sistem care permit utilizatorului să modifice contrastul, culorile de pe ecran și mărimea caracterelor;
- dispozitive care permit mărirea caracterelor tipărite;
- sisteme optice de recunoaștere a caracterelor (scanează texte și sunt dotate cu capacitatea de trimitere înapoi a datelor pentru verificare).

Toate acestea oferă direct și independent acces la publicații; oferă acces auditiv și tactil la informația stocată pe CD-ROM-uri sau diferite baze de date.

Există o varietate largă de dispozitive tehnice utilizate pentru asistența persoanelor cu handicap în comunicare și relații cu o lume inaccesibilă lor. Adaptările tehnologice specifice depind de particularitățile handicapului, totuși o largă varietate de aparate, echipamente potrivite pentru facilitarea utilizării bibliotecii există. Ele includ:

Mașini de scris și tastiere de computer modificate care permit dactilografierea cu o singură mână sau în care cele mai folosite taste sunt plasate în centrul tastaturii. Sunt disponibile tastaturi cu taste foarte sensibile, ceea ce necesită o presiune

foarte slabă pentru a fi utilizate. Există de asemenea *măști* ale tastaturii, așa încât tastele să fie activate prin orificii deasupra fiecărei taste. Aceste modificări permit oamenilor cu tremur al musculaturii sau efecte de paralizie să utilizeze tastatura fără a apăsa taste suplimentare.

Stații controlate de voce permit controlul diferitor funcții cu ajutorul vocii, pot fi programate pentru a răspunde la comenzi vocale. Prin introducerea unei fișe se activează un program pentru care operatorul pronunță o comandă de două ori (într-un microfon) și apasă o combinație corespunzătoare de taste. O serie de comenzi este înscrisă pe un disc cu programe aplicative. De exemplu, folosirea unui cuvânt de procesare implică selectarea comenzilor mai des folosite (cum ar fi sublinierea, îngroșarea caracterelor, paragraf nou, scoaterea la imprimantă etc.); crearea unei mape cu aceste comenzi cu înregistrarea sonoră a lor și, ulterior, folosirea mapei cu procesorul vocal. Când utilizatorul dorește să sublinieze ceva, el sau ea pur și simplu spune cuvântul „subliniază” în microfon și orice cuvânt tipărit va fi subliniat până ce cuvântul „subliniază” este spus din nou. Programul memorizează timbrul vocii și poate fi reprogramat pentru diferiți indivizi.

Modificări ale telefonului permit creșterea volumului pentru utilizator sau folosirea telefonului fără a ridica receptorul. Controlul microfonului telefonic permite persoanei să conecteze telefonul, să formeze numărul și să închidă, printr-o mișcare a întrerupătorului, împingerea unei bile sau suflarea într-un tub. Dispozitivul laringelui artificial simulează vorbirea pentru acei care și-au pierdut coardele vocale ca urmare a paraliziei sau operației chirurgicale. Dispozitivele de telecomunicație pentru surzi (TDD) permit persoanelor cu deficiențe de auz să comunice prin telefon utilizând terminale mici pentru a dactilografia și primi texte pe ecran sau pe hârtie. Pentru acești oameni sunt disponibile semnale vizibile care luminează atunci când telefonul sună.

În scopul utilizării eficiente a resurselor disponibile în biblioteci, de către cei cu probleme vizuale, există variate tipuri de dispozitive ajutătoare (caractere mari, mărire etc.):

- Un monitor sau un dispozitiv de proiectare cu ecran mare permite orbilor și persoanelor cu vedere slabă să folosească materiale cu caractere mari, fără a modifica originalul;
- Dispozitivele de emulare a vorbirii și cele de transformare în scrierea Braille folosesc în prezent sintetizatoare vocale pentru a învăța orbii a citi. Acest sintetizator poate fi instalat la orice calculator, astfel încât oamenii pot auzi rezultatele căutării (și îl pot înregistra pe casete pentru o altă utilizare). Există programe care permit să tipărească scrierea Braille de pe ecran;
- Lupe pentru lectură fixate pe masă;
- Programe de modificare a textului: există softuri destinate măririi caracterelor textului și care permit utilizatorilor să controleze volumul și dimensiunea textului afișat pe ecran.

5.2. Problema – excesul de tehnologie

În goana transformării în instituții accesibile pentru persoanele dezavantajate, bibliotecile de cele mai multe ori se împotmolesc în noroiul tehnologic. Oferta este copleșitoare și mulți bibliotecari simt că nu dispun de cunoștințe tehnice necesare pentru a putea selecta echipament adecvat. Ei nu cunosc aproape nimic despre tehnologia asistivă (TA): Ce scanner este mai bun? Poate fi softul de scanare utilizat de cineva care ar vrea output prin sintetizator de vorbire? Cât de mare trebuie să fie RAM-ul și cât de puternic hard-ul pentru a instala TA? Ce mărime de monitor este optimă pentru softul de mărire a textului? Avem nevoie de printer Braille? ș.a.

E de înțeles că bibliotecarii sunt confuzi din cauza excesului de oferte tehnologice. TA este un domeniu vast, în schimbare constantă. A ține pasul cu TA înseamnă să te documentezi în fiecare zi, mulți bibliotecari neavând nici timp, nici înclinații să se ocupe de acest lucru.

Acest capitol poate servi ca un antidot la paralizia tehnologică a bibliotecarilor. Vă propunem o abordare a alegerii echipamentului de accesibilitate care pune tehnologia într-un context general. Abordarea include opt strategii distincte de acomodare a bibliotecii și include:

- Tehnologia asistivă;
- Dispozitive de accesibilitate;
- Formate alternative;
- Suportul personalului;
- Servicii de transport;
- Mobilier adaptat;
- Modificări ale localului;
- Dispozitive tehnologice ieftine;
- Adaptări ale mediului.

Strategiile evidențiate accentuează că există mai multe căi de acomodare a persoanelor cu dizabilități, multe din ele neimplicând tehnologii scumpe. Când te implici într-un proiect de accesibilitate a bibliotecii trebuie să selectezi un spectru foarte larg de acomodări care ar garanta satisfacerea necesităților de acces la cât mai mulți utilizatori posibil.

Planificarea unui proces de accesibilitate a bibliotecii este o formă de rezolvare creativă a problemelor. Bineînțeles că nu există rețete pentru succes: fiecare necesitate individuală de acomodare este unică în felul său. Deseori persoanele cu aceleași abilități funcționale au cerințe tehnice de acces diferite. De exemplu, o persoană cu handicap de vedere poate studia literatura în mai multe feluri: (1) ascultând vocea sintetizată; (2) citind Braille; (3) utilizând o lupă care mărește; (4) citind tipar mărit; (5) citind textul mărit pe ecranul unui calculator; (6) ascultând cartea înregistrată pe casetă; (7) ascultând cum citește o altă persoană; (8) sau o combinație a câtorva din cele enumerate.

Aceste opt strategii sunt relevante pentru a dezvolta un plan de acomodare a bibliotecii cu condiția că se va lucra foarte strâns cu persoanele dezavantajate, care ar genera cât mai multe opțiuni posibile.

1. Tehnologie asistivă: aparate tehnologice, de regulă (dar nu neapărat), bazate pe tehnologii informaționale, care extind puterea senzorială și motrice a persoanei dezavantajate – soft de mărire a textului, mașini de citire, computere activate prin voce, tastaturi adaptate, dispozitive pentru auz ș. a. TA le puteți găzdui utilizând un calculator-două. Nu instalați toate dispozitivele asistive la un singur computer, vor fi greu de configurat.
2. Formate alternative: materiale tipărite prezentate pe casetă, discuri, în Braille, tipar mărit, videocasete etc. Utilizați creativ resursele existente: biblioteca dvs. cu siguranță deține echipament pe care îl puteți utiliza la producerea materialelor cu tipar mărit – un xerox și un printer laser. Puteți acoperi tastatura cu litere Braille sau litere mari.
3. Suport uman: cititori, personal, persoane de acompaniere, limbajul prin semne, translare orală etc. Instruiți personalul să poată servi persoanele dezavantajate. Bibliotecarii nu posedă abilități de comunicare și interacțiune cu persoanele dezavantajate. Cineva trebuie să învețe limbajul prin semne, cineva să poată opera cu tehnologia asistivă... Dezvoltarea personalului este un element important pentru a face biblioteca accesibilă.
4. Servicii de transport: această strategie de acomodare se referă la diferite mijloace de a aduce persoanele dezavantajate la bibliotecă, sau alternativ, a aduce biblioteca la ele. Exemplele includ furnizarea cărților, serviciilor la locul de trai sau instituționalizare, servicii mobile, servicii de taxi și autobuz, bicicletă etc.
5. Mobilier adaptat: mese accesibile pentru cărucior, scaune ajustabile, monitor adecvat, tastatură și alte accesorii de computer. Trebuie să optați pentru scaune ergonomice (ajustabile) – care să ajusteze înălțimea scaunului, spetezei, să fie rotitor, bazat pe 5 rotile. (Dar țineți minte: nici o piesă de mobilier, nici un dispozitiv nu sunt ergonomice fără să fie ajustate și utilizate inteligent.)
6. Modificări ale localului: rampe pentru cărucior, uși automate, semnalație cu vizibilitate înaltă, sisteme vizuale de notificare.
7. Dispozitive tehnice: lupe de mărire a textului, magnetofone pentru cărți-casetă etc. Dacă biblioteca are telefon public, soluția ar fi schimbarea modelului pe unul cu control al sunetelor, care amplifică sunetele, instalarea unor căști.
8. Adaptarea mediului: iluminare specială, zone liniștite, arii cu control al climatului.

Înainte de a începe procesul de planificare și intensificare a accesului trebuie să luați în considerație următoarele sugestii:

- a) Faceți un tur al bibliotecilor accesibile. Vizitați persoane care au administrat asemenea procese;
- b) Consultați-vă cu persoanele dezavantajate, cereți-le să vă sugereze ce dispozitive ar vrea să aibă în bibliotecă la care citesc, pe care le preferă, care sunt mai utile, și de ce fel de ajutor uman au nevoie;
- c) Întrebați personalul bibliotecii despre sugestiile privind modalitățile de a face biblioteca mai accesibilă pentru persoanele dezavantajate.

5.3. Facilitarea utilizării resurselor informaționale

5.3.1. Ajutor tehnic pentru beneficiarii cu handicap de tipar

Tehnologia asistivă compensează ori ajută o funcție afectată de dizabilitate. Mulți oameni poartă ochelari pentru că au dereglări/diminuări ale vederii. Ochelarii lor reprezintă tehnologia asistivă. Legitim putem spune că toți cei care poartă ochelari sunt dizabilitați/ dezavantajați.

Alt exemplu de tehnologie asistivă este scaunul cu roțile. Nu este un produs de consum. Este foarte individual, dar este un instrument de tehnologie asistivă.

Dacă am încerca să delimităm designul fără bariere de designul universal și de tehnologia asistivă, am constata următoarele:

- tehnologia asistivă este un aparat, mecanism, dispozitiv, truc, instrument, echipament de care avem nevoie ca să fim funcționali în mediu;
- designul fără bariere este o obligație a comunității, a instituțiilor, deci și a bibliotecilor;
- designul universal este un design pentru a construi un mediu și produse de consum atractive, utilizabile de către oricine.

Este foarte important ca bibliotecarii să înțeleagă real relația dintre conceptele designului fără bariere, designului universal și tehnologiei asistive în sensul dezvoltării/elaborării și implementării unui design cu adevărat utilizabil.

Persoanele cu dizabilități de tipar vor beneficia cel mai mult de echipamentul care facilitează utilizarea materialelor în format special și a celor cu tipar standard, dacă bibliotecile vor lua în considerare achiziționarea sau facilitarea accesului la echipamente speciale ca: (1) dispozitive care oferă acces la materiale audio, cum ar fi:

- Aparare pentru cărțile vorbitoare, cărți-casete;
- Playere de casete standard;
- Playere pentru CD-uri.

Dispozitive care măresc tiparul, cum ar fi:

- Aparare care măresc orice informație scrisă;
- Aparare care măresc tiparul și prezintă tiparul în diferite mărimi și contraste;
- Aparare de mărire Microfiche (aparare care măresc tiparul prin ecranul unui televizor pentru prezentarea microfîșelor mărite).

Sau (2) alte echipamente care includ:

- Dispozitive de voce utilizate împreună cu computerul
- Dispozitive de recunoaștere optică, cum ar fi Kurzweil Reading Machine sau Robotron
- Dispozitive Braille, imprimante Braille
- Versabrilie (dispozitiv ce produce Braille fără hârtie)
- Mașini de tipărit
- OPAC cu tipar mărit și cu dispozitiv de voce.

5.3.2. Ajutor tehnic care facilitează utilizarea resurselor pentru persoanele cu handicap auditiv:

- Mașină de scris / calculator cu imprimantă
- O lumină bună este esențială pentru citirea buzelor, lumină spre vorbitor sau personal;
- Signalectică bună, pentru încurajarea și susținerea independenței în utilizarea bibliotecii;
- Aparat audio (un număr redus de persoane pot utiliza aceste aparate);
- Telefoanele TTY sunt folositoare – deși orele de funcționare a bibliotecii nu sunt întotdeauna convenabile utilizatorilor cu handicap de auz;
- Cunoașterea limbajului prin semne este la fel de folositoare.

5.3.3. Echipamentul de utilizare pentru alte grupuri include:

- Aparare care întorc pagina
- Standuri de citire
- Pungi de dus cărți
- Monitor adaptat
Măriți ecranul de la monitor, instalați soft de mărire a textului și de prezentare mai realistă a culorilor pe ecran, utilizați mărirea prin proiector video:
- Rafturi ajustabile
Pentru a prezenta materialele sub unghiul necesar persoanelor cu deficiență de vedere:
- Semne de carte/ Indicatoare
Pentru a ajuta utilizatorii să-și focuseze vederea la cuvinte sau părți ale textului evidențiate, însemnate:
- Casetofoane
Pentru utilizarea cărților vorbitoare și diferitor casete:
- Lămpi
Concentrează lumina la intensitatea dorită cu reflectoare care se rotesc.

Acomodările, adaptările nu trebuie să fie scumpe sau complicate. Bibliotecarii pot să îmbunătățească accesul prin înțelegerea handicapului și cum aceasta afectează abilitatea persoanei să utilizeze cu succes serviciile bibliotecii.

Foarte util în îmbunătățirea accesului la informații al persoanelor dezavantajate poate fi **infochioșc-ul** – un sistem de informare interactivă. El se compune dintr-un monitor LCD touchscreen ultraplă, un calculator și o carcasă metalică cu un design compact. Pe această structură, rulează aplicația touchscreen, care prin intermediul unei interfețe specializate, accesibile preia comenzile efectuate prin atingerea ecranului și răspunde utilizatorului prin afișarea informațiilor dorite. Aplicația dă posibilitate tuturor funcțiilor să fie ușor accesibile persoanelor fără experiență tehnologică și celor cu diferite dizabilități.

Ecranele touchscreen permit interacțiunea cu sistemele informatice direct prin atingere, fără a mai fi necesare echipamente adiționale – tastatură, mouse. Acest fapt conferă avantaje de utilizare celor care nu pot lucra cu tastatura (tremurul mâinii, de exemplu), dar și elimină bariera psihologică dintre om și computer

prin simplitatea de utilizare. Au o sensibilitate și acuratețe deosebite la atingere, dublate de un timp de reacție insesizabil. Aplicabilitatea lor în relația bibliotecii cu persoanele dezavantajate este foarte diversă: acces la informația de promovare a serviciilor, la bazele de date comunitare, la catalogul electronic al bibliotecii, acces la Internet, diverse rețele locale și naționale, la linkuri de interes special. Caracteristicile infochioșcului le găsiți în boxa 5.

❖ **Boxa 5. Configurație infochioșc**

❖ Configurația standard a infochioșcului include:

❖ Procesor - 1,6 GHz; RAM 256 MB, DDR; HDD 20 Gb; CD-ROM 52x,

❖ Monitor – MicroTouch 3M cu o rezoluție 1280x1024x32, 16 milioane de culori

❖ Sistem audio încorporat

❖ Microfon încorporat

❖ Posibilități de instalare: cameră web, cititor carduri, WEB/VOIP telefon.

❖ Configurațiile calculatoarelor și dotărilor opționale ale infochioșcurilor pot fi modificate după exigențele beneficiarilor.

❖ www.nor.md

Sistemele infochioșc corespund celor trei caracteristici ale sistemelor informaționale:

- Interoperabilitate – interacțiunea cu alte părți ale sistemului infobibliotecar
- Compatibilitate – poate fi parte a sistemului, poate fi conectat la diverse rețele locale
- Portabilitate – posibilitate de instalare oriunde, dat fiind faptul că ocupă doar 1m².

5.3.4. Persoane care nu pot vizita biblioteca

Deservirea persoanelor imobilizate este foarte dificilă și costisitoare. Apariția resurselor informaționale în format electronic permite acestor oameni să aibă acces la informație. Deoarece tot mai multă și mai multă informație apare, este stocată și organizată în format electronic, oamenii vor putea accesa informația dorită stând acasă sau aflându-se la o instituție folosind calculatorul. Suntem o lume legată prin rețea. Deoarece este posibilă interacțiunea dintre calculatoare, persoanele cu handicap pot participa la teleconferințe (prin intermediul cablului sau al calculatorului), programe didactice oferite de școli și universități și alte programe de amuzament.

Multe persoane dezavantajate au experiență în lucrul cu tastatura și vor folosi această experiență în cercetările „on-line”. Puțini studenți sau vizitatori ai bibliotecii tipăresc bine și repede, astfel încât această diferență între persoanele dezavantajate și alții nu va fi foarte mare.

Capacitatea de a folosi calculatoarele pentru a găsi ceva util (și uneori distractiv) poate motiva utilizatorul atunci când el accesează sistemul „on-line”. Capacitatea de gândire (strategia de cercetare), mai degrabă decât capacitățile fizice, determină succesul cercetărilor „on-line”, persoanele dizabiliate fiind plasate pe o poziție potențial echivalentă. Capacitatea de a înțelege cum lucrează un calculator, logica

Booleană și dezvoltarea strategiilor de cercetare nu depind de capacitatea fizică sau psihologică a unei persoane.

Dispozitivele tehnice ajutătoare și tehnologia asistivă se divizează în două categorii:

- Pentru facilitarea accesului fizic
- Pentru facilitarea accesului la resurse.

După cum am fost menționat mai înainte, echipamentul asistiv este recomandat pentru îmbunătățirea accesului fizic la facilitățile și serviciile bibliotecii. Restricțiile bugetare de obicei influențează nivelul de dotare, dar este important să cunoaștem echipamentul disponibil astăzi pe piață, de la cele mai simple, cum ar fi dispozitive de mărire din sticlă, până la cele mai complexe, cum ar fi televiziunea cu circuit închis.

5.4. Design pentru toți în tehnologie informațională

Se preconizează că persoanele dezavantajate vor interacționa într-un mediu tehnologic complex, mereu în creștere, unde interfața pentru utilizatori este elaborată ținând cont de cerințele celor cu abilități de utilizare. Până nu demult, proviziile de accesibilitate pentru persoanele dezavantajate se bazau pe adaptări la sistemele existente ori pe dezvoltări dedicate special unor soluții specifice sau orientate spre necesități particulare ale utilizatorului individual. Evoluția rapidă a tehnologiei limitează progresiv această abordare *reactivă*, prin tehnologie de vârf cu prețuri mai scăzute, fapt ce conduce la dezvoltarea unei generații speciale de tehnologie, care va oferi soluții pentru cei cu dizabilități și cei înaintați în vârstă, luând în seamă abilitățile, cerințele, preferințele și competențele lor. În acest context, realizarea *proactivă* a principiilor *Design pentru toți* este necesară, în sensul asigurării conceptului *accesului universal* și a *calității* utilizării de către *toți*, adică și de persoanele dezavantajate.

În context, definiția noastră, a designului pentru toți, se diferențiază fundamental de alte definiții recent apărute în literatura de specialitate, în care limităm specific utilitatea acestui termen spre abordarea *proactivă* și spre măsuri și instrumente. Noțiunea noastră de *design pentru toți* se referă la un efort conștiincios și sistematic de aplicare *proactivă* a principiilor, metodelor și instrumentelor, în scopul elaborării interfețelor pentru fluxul de produse și servicii pe care le asigură *accesul universal* și calitatea utilizării de către toate persoanele dezavantajate, eliminând necesitatea de adaptare ulterioară.

Perspectiva normativă a definiției noastre contextuale constă în faptul că nu este orientată spre utilizatorul *mediu*, ci presupune un design orientat spre toți potențialii utilizatori. În acest context, specialiștii în cercetări tehnologice Constantine Stephanidis și Pier Luigi Emiliani au propus conceptul *Interfață pentru toți*, care urmează principiile designului pentru toți, în sensul asigurării accesibilității interfeței pentru utilizatorul versat, precum și pentru cei cu posibilități fizice, psihice limitate.

Obiectivele acestui concept sunt orientate spre independență în utilizare (vezi *fig. 7*).

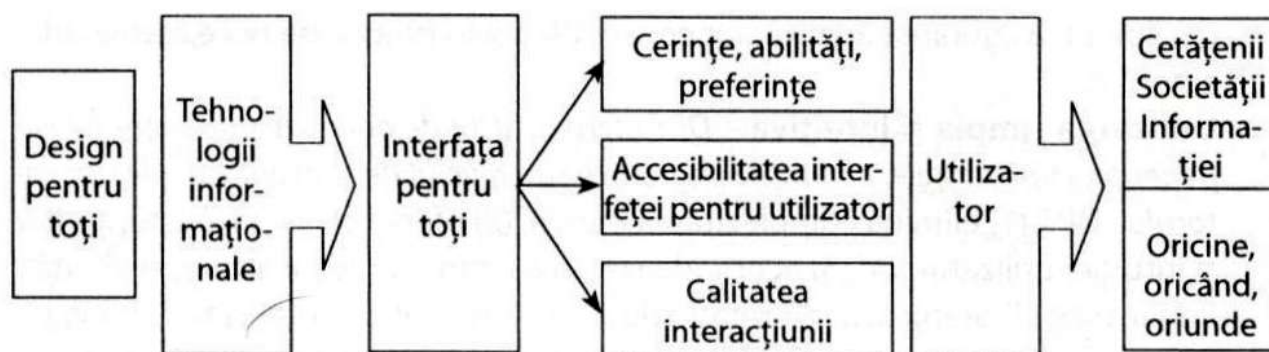


Figura 7. Interfața pentru toți

5.4.1. Principiile de bază ale Designului pentru toți (DPT)

Scopul DPT este de a elabora produse, servicii și sisteme care ar permite oricui să le utilizeze cât mai ușor posibil.

Teoretic, DPT este simplu, practic este mult mai complicat. Tradițional există două strategii de abordare a DPT. Prima metodă este prin citarea, utilizarea bunelor practici, exemple ale aspectelor conceptului; a doua strategie este testarea utilizării universale a echipamentelor.

Ne întrebăm, când un produs este accesibil și când nu. Cât de mare este litera de pe tastatură? Cât de mare este presiunea, efortul pentru a o activa? Răspunsul este: nu putem face produsul absolut accesibil. Îl putem face mai accesibil, dar totdeauna există oameni care nu-l vor putea utiliza. În multe cazuri putem crea produse care pot fi simultan accesibile tuturor persoanelor. Trebuie să ținem minte că o parte, un detaliu poate avantaja o dizabilitate și poate dezavantaja altă parte de persoane dezabiliate. Redundanța este cheia soluționării problemei. În acest caz sunt recomandate infochioșurile.

Există 7 principii, respectarea cărora poate asigura realizarea conceptului DPT¹. În continuare, enumerăm principiile și încercăm să le raportăm la bibliotecă în general, nu numai la aspectul tehnologic. Respectăm formatul elaborat de autori (1), numele principiului care este o regulă concisă, ușor de memorizat a conceptului-cheie, concretizat în principiu evidențiat în text prin opțiunea **bold**; (2) definiția principiului care este o descriere concisă a principiului ca o directivă a conceptului, evidențiat în text prin opțiunea *italic*; (3) ghidul principiului care este o listă a elementelor-cheie referitoare la realizarea principiului, obligatorii, numerotate, opțiunea text obișnuit.

- **Utilizarea echitabilă** – *DPT este util și solicitat de orice grup de utilizatori.* Realizarea lui cere de la bibliotecă, și nu numai: (1) furnizarea aceluiași mijloace, forme și metode pentru toți utilizatorii, identice unde este posibil, echivalente unde nu se poate; (2) evitarea segregării și stigmatizării oricărui utilizator; (3) confidențialitatea, securitatea, intimitatea trebuie să fie valabile pentru toți utilizatorii.
- **Flexibilitatea utilizării** – *DPT acomodează un spectru larg de preferințe și abilități individuale.* Adică cere: (1) furnizarea opțiunilor de a alege metodele de utilizare; (2) asigurarea acomodărilor de utilizare în cazul dreptacilor sau stân-

gacilor; (3) asigurarea adaptărilor consecvent și în funcție de necesitățile utilizatorilor.

- **Utilizarea simplă și intuitivă** – *DPT oferă uz ușor de priceput, indiferent de experiența, cunoștințele, abilitățile lingvistice sau nivelul de concentrare ale utilizatorului.* DPT (1) elimină complexitatea inutilă; (2) oferă consistență așteptărilor și intuiției utilizatorilor; (3) acomodează un spectru larg de instruire și abilități lingvistice; (4) aranjează informația după criteriul importanței și priorității; (5) asigură acțiuni prompte, efective, consecvente; (6) asigură feedback în timpul și la sfârșitul utilizării.
- **Informarea perceptibilă** – *DPT comunică eficient informația necesară utilizatorului, ținând seama de condiția de handicap sau de abilitățile sale senzoriale.* Bibliotecile trebuie (1) să utilizeze diferite modele (pictoriale, verbale, tactile) pentru prezentarea redundantă a informației esențiale; (2) să asigure un contrast adecvat între informația esențială și mediu; (3) să mărească lizibilitatea informației esențiale în toate modalitățile senzoriale; (4) să asigure compatibilitate cu o varietate de tehnică și dispozitive utilizate de persoanele cu handicap senzorial.
- **Toleranța erorilor** – *DPT minimalizează pericolele și consecințele nefavorabile ale acțiunilor accidentale sau neintenționate.* Aceasta cere de la bibliotecii: (1) să aranjeze elementele din bibliotecă în așa fel ca să elimine posibilitățile de accidentare; (2) să asigure prevenirea accidentelor și greșelilor; (3) să descurajeze acțiunile inconștiente în activități care necesită atenție.
- **Efort fizic scăzut** – *DPT poate fi utilizat eficient și confortabil și cu efort minim.* Adică, permite utilizatorilor: (1) să-și mențină poziția neutră a corpului; (2) să utilizeze o forță rezonabilă de operare; (3) să minimalizeze acțiunile repetitive; (4) să minimalizeze efortul fizic de lungă durată.
- **Spațiul: mărime, abordare, utilizare** – *Mărimea spațiului este asigurată de posibilitățile de manipulare, manevrare dependente de abilitățile senzoriale ale persoanelor dezavantajate, de măsura, postura și mobilitatea lor.* Bibliotecile trebuie: (1) să asigure prin linii clare direcția către elementele importante ale bibliotecii pentru orice utilizator cu mobilitate independentă sau în scaun cu rotile; (2) să facă accesibile toate componentele de confort oricărui utilizator cu mobilitate independentă sau în scaun cu rotile; (3) să asigure spații adecvate pentru utilizarea dispozitivelor asistive sau cele de asistență personală.

La realizarea eficientă a DPT trebuie să ținem cont de câteva considerente: (1) să nu uităm de aspectele multilingvistice și multiculturale în elaborarea serviciilor sau produselor; (2) să ținem cont de ultimele dezvoltări și practici în domeniul terminologiei utilizate în signaj, interfața calculatoarelor, programe, cataloage, materiale promoționale.

Documentul recent „*European concept for accessibility*”, 2005 (*Conceptul european de accesibilitate*) stipulează clar următoarele: „...pentru a asigura oportunități egale de participare în activități sociale, economice, oricine, de orice vârstă, cu sau fără dizabilitate trebuie să fie în stare să intre și să utilizeze orice local și mediu cât mai independent posibil”.

5.4.2. Principii generale de aplicare

Multe țări și-au elaborat Linii Directoare de accesibilitate. Experiența demonstrează că cerințele de accesibilitate trebuie să includă dimensiuni cantitative exacte. Ele pot fi diferite de la țară la țară, în funcție de cultură și tradiții, dar toate au același scop – să ofere răspunsuri referitoare la măsurători. Dar există un număr de principii de bază, care pot fi considerate ca un cod de practici de calitate, pe care le vom trece în revistă:

- Oricine, inclusiv persoanele dezavantajate, trebuie să poată intra, găsi calea și să se poată deplasa spre punctele de interes, să fie în stare să utilizeze tehnica și mediul pentru scopul intenționat.
- Nu-i suficient să adaptați ocazional facilități pentru persoanele dezavantajate. Tot mediul trebuie să fie general accesibil. Dacă o verigă a unui lanț este slabă, întregul lanț este compromis.
- Deseori o combinație de măsuri pentru a obține accesibilitate funcționează cu certitudine. Este imposibil să neglijăm jumătate de măsuri și să creăm ceva care să fie pe jumătate accesibil.
- Îmbunătățirea accesului care va afecta doar persoanele cu dizabilități trebuie efectuată chiar dacă este imposibil să realizezi îmbunătățiri pentru toți dezabilitații.
- Accesibilitatea trebuie luată în considerație încă din stadiul proiectării localului.

Recent au fost prezentate două studii care conțin o analiză detaliată și recomandări la nivel de politici la un larg spectru de aspecte ale Societății Informației importante pentru persoanele dezavantajate. Analizând practicile de calitate la nivel european, s-au elaborat cinci arii de acțiune numite 5 „A” (*availability, accessibility, affordability, awareness, appropriateness*) a căror rezolvare ar permite persoanelor dezavantajate să participe la Societatea Informației și să beneficieze de ea.

- 1) **Disponibilitate** – care înseamnă asigurarea că persoanele dezavantajate nu sunt excluse de biblioteci pentru că serviciile și aplicațiile necesare intereselor lor nu sunt dezvoltate sau pentru că nu există echipamentul necesar de conexiune la resurse.
- 2) **Accesibilitate** – care înseamnă asigurarea că persoanele dezavantajate nu sunt excluse prin designul inaccesibil al bibliotecilor, prin promovarea Designului pentru toți și abordarea soluțiilor speciale (dacă este nevoie).
- 3) **Abordabilitate** – care înseamnă asigurarea că persoanele dezavantajate nu sunt excluse pentru că bibliotecile nu-și permit servicii valoroase pentru ei; totodată înseamnă accesul la aceste servicii prin promovarea politicii de prețuri și asigurarea finanțării publice a acestor servicii.
- 4) **Conștientizare** – care înseamnă asigurarea că persoanele dezavantajate nu sunt excluse din cauza lipsei de înțelegere și conștientizare a oportunităților și potențialului necesar prin instruire și colaborare.
- 5) **Aproprietizare** – care înseamnă asigurarea că persoanele dezavantajate nu sunt excluse din cauza negativismului social prin implicarea lor în toate aspectele oferite de Societatea Informației – prin politici, instruirea tehnologică, evitarea implicării persoanelor dezavantajate în noi forme de excludere socială.

Procesul de adaptare sau echipare cu tehnologia adaptivă, asistivă trebuie planificat în baza evaluărilor necesităților, consultațiilor cu grupurile dezavantajate în conformitate cu: (a) costul de menținere, utilizarea echipamentului, (b) disponibilitatea echipamentului identic în centrele locale pentru handicapați sau alte biblioteci, (c) evaluări sau alte informații despre performanță, cost și siguranță a produsului.

Bibliotecile ar trebui să ofere: (1) măcar un loc (terminal) accesibil adaptat la necesitățile persoanelor cu dizabilități vizuale, de auz și motorii; (2) să pună la dispoziția publicului dezavantajat un personal familiarizat cu tehnologia adaptivă; (3) să elaboreze manuale și instrucțiuni de utilizare a echipamentului asistiv, disponibile pentru personal și utilizatori, accesibile în formate alternative.

Concluzii

Tehnologia contribuie la o schimbare socială eficientă. Tehnologia, însă, nu poate cauza schimbări sociale; tehnologia doar face posibilă schimbarea socială. Bibliotecarii, ca și societatea în întregime, sunt hipnotizați de tehnologia promițătoare și o tratează ca pe un panaceu pentru rezolvarea multor probleme. Dar nu trebuie să uităm de scopul final al tehnologiei – de a crea un climat social în care toți oamenii vor fi tratați imparțial, vor avea oportunități egale. Mulți dintre noi, bibliotecarii, dar și decidenții și chiar specialiștii în tehnologii, confundă mijloacele cu scopurile. Ei văd tehnologia ca pe scop în sine, nu ca mijloc de realizare a scopurilor propuse. Scopul bibliotecii, în cazul persoanelor dezavantajate, nu este tehnologia asistivă, ci accesibilitatea. Această confundare este observabilă în bibliotecile noastre – achiziționează și instalează tehnologie, dar nu o utilizează în scopul lărgirii, îmbunătățirii accesibilității bibliotecii.

Accesibilitatea bibliotecii nu se apreciază după tehnologia sofisticată pe care o deține, ci după diversitatea și prin comprehensiunea serviciilor pe care le oferă. Tehnologia reprezintă doar o cale în drumul lung spre o societate echitabilă și, deci, spre o bibliotecă echitabilă.

Audit

1. Biblioteca dvs. are tehnologie asistivă? Enumerați felurile de echipament disponibil pentru utilizatorii dezavantajați.
2. Utilizați tehnologia informațională în scopul îmbunătățirii accesului intelectual și virtual la informație?
3. Cunoașteți software pentru mărirea textului, pentru conversiunea textului în vorbire sintetizată?
4. Considerați pagina web a bibliotecii dvs. accesibilă pentru persoanele dezavantajate? Argumentați dacă da, explicați dacă nu.
5. Personalul bibliotecii dvs. a fost instruit cu privire la accesibilitatea tehnologică, utilizarea tehnicii asistive?

A Activități practice

Exercițiul nr. 1

Alegeți o bibliotecă și studiați strategia sau planul de dezvoltare tehnologică. Sunt reflectate interesele persoanelor dezavantajate? Descrieți caracterul incluziv/excluziv al strategiei. Ce recomandări sau sugestii ați avea pentru colegii de la biblioteca dată?

Exercițiul nr. 2

Efectuați un studiu al serviciilor informaționale furnizate prin intermediul paginilor web. Selectați, la alegere, 3-4 biblioteci (universitare, publice, locale sau din străinătate). Scrieți un raport de 2 pagini al stării de lucruri. Sunt paginile web accesibile pentru persoanele dezavantajate?

Exercițiul nr. 3

Găsiți în Internet informații referitoare la accesibilitatea paginilor web. De ce softuri și modificări ale stațiilor de acces au nevoie bibliotecile noastre pentru a îmbunătăți accesul persoanelor dezavantajate la informații prin intermediul paginii web? Identificați softuri gratuite și sugerați-le bibliotecilor.

Exercițiul nr. 4

Intrați pe site-ul www.cast.org/bobby, găsiți ghidul accesibilității și verificați pagina web a Bibliotecii Naționale, Bibliotecii Naționale pentru Copii „Ion Creangă”, Bibliotecii ULIM, Bibliotecii USM, câte doi-trei participanți la o bibliotecă.

Exercițiul nr. 5

Verificați accesibilitatea OPAC-ului bibliotecii XXX.

Deschideți pagina oricărei biblioteci, mergeți la catalogul electronic și verificați următoarele aspecte: comprehensibilitatea, eficacitatea, reversibilitatea, specificitatea, timpul de regăsire.

Informații de bază pentru verificarea accesibilității OPAC

Accesibilitatea, care este sinonimă cu *calitatea* OPAC-ului, se referă la problemele legate de ergonomia catalogului electronic: confortul oferit utilizatorului în parcurgerea ecranelor până se ajunge la informația dorită, timpul de așteptare, securitatea OPAC-ului, ușurința învățării modului de a-l folosi etc.

Criterii de evaluare a accesibilității OPAC-lui:

- *adecvarea* (comprehensiunea mesajelor conținute de ecran);
- *coerența* (adaptarea limbajului programului la limbajul utilizatorilor);
- *comprehensibilitatea* (calitatea limbajului de comunicare);
- *eficacitatea* (pentru a găsi informația căutată, este nevoie de înțelegerea limbajelor ajutoare);
- *fiabilitatea* (sunt prevăzute comenzile făcute de utilizatori);
- *evoluția* (posibilitatea efectuării unor corecții);
- *reversibilitatea* (posibilitatea revenirii la ecranele precedente);

- *specificitatea* (identificarea cu ușurință a ajutorului);
- *prelucrarea greșelilor* (corectări ortografice);
- *utilitatea* (suprimarea unor elemente inutile de dialog);
- *timpul*.
Criteriul timp se poate evalua aparte, pentru că este mai cuprinzător și include:
 - timpul de acces la instrumente (stabilirea unui număr suficient de terminale la care utilizatorul poate avea acces, pentru ca persoana dezavantajată să nu aștepte);
 - timpul de învățare (formarea utilizatorului în vederea folosirii acestui catalog. De regulă, persoanele dezavantajate nu sunt familiarizate cu tehnologia);
 - timpul de acces la informație (este timpul în care utilizatorii ajung la document în colecțiile bibliotecii. După ce a găsit informația căutată, de regulă, ei trebuie asistați).

Note

- ¹ Aceste principii au fost elaborate, în 1997, de un grup de autori: B.R. Connell, M. Jones, R.M. Mueller, A. Mullieck, E. Ostroff, J. Sanford, Ed. Steinfeld, M. Story, G. Vanderheiden de la Centrul pentru Design Universal.

Bibliografie

1. Casey, Carol. Accessibility in the Virtual Library: creating equal opportunity Web sites. *Information Tehnology and Libraries* 18.1 (mart. 1999): 22-25.
2. Lazzaro, Joseph. Helping the Web Help the disabled. *IEEE Spectrum* 36.3 (mar. 1999): 54-59.
3. Mates, Barbara T. *Adaptive Technology for the Internet: Making Electronic Resources Available*. Chicago, ALA, 2000.
4. Paciello, Michael G. *Web Accessibility for People with Dizabilities*. Lawrence, KS: CMP Books, 2000.
5. *Computer and Web Resources for People with Dizabilities: A Guide to Exploring Today's Technology*. 3rd ed. Salt Lake City, Publishers Press, 2000.
6. Godber, John. How open is your Opac? // www.sbu.ac.uk
7. Norlin, Dennis, A., *A Directory of Adaptive Technologies to Aid Library Patrons and Staff With Dizabilities*. Chicago : Library and Information Technology Association, 1994.
8. Cantor, Alan. The AD-AP-T-A-B-L-E Approach : Planing Accessible Libraries // *Information Technology and dizability*, vol.2, no. 4, december, 1995.
9. Bocher, Robert. *Library Technology Planing : An Outline of the Process*. Madison: Department of Public Instruction, 1999.
10. Green, Ravonne A. *Assistive Technologies for Individuals with Print Dizabilities in Academic Libraries*. Virginia Polytechnic Institute and State University, 1999.
11. World Wide Web accessibility to People with Dizabilities; A Usability Perspective. <http://www.staff.uiuc.edu/~jongund/acces-overview.html>
12. PROMoting an Information Society for Evryone: Essential Actions for Policy-Makers and Organisations Representing Older Adult and Disabled People www.stakes.fi/promise/respack/actions/pract2.htm

Web utile

1. www.accessibilityforum.org forum de discuții despre dezvoltarea tehnologiilor informaționale și dezvoltarea industriei tehnologiilor asistive.
2. www.cast.org/bobby CAST – organizație educațională non-profit care utilizează tehnologiile pentru extinderea oportunităților pentru toți, inclusiv a persoanelor cu dizabilități, cunoscută pentru sprijinul aplicării designului accesibil în tehnologii și pentru susținerea singurului, celui mai popular site pentru evaluarea accesibilității paginilor web și pentru compatibilitatea paginilor web cu varii browsere.
3. www.w3.org Consorțiul WWW urmărește îmbunătățirea accesibilității prin tehnologii oferind Linii Directoare, ghiduri, instrumente, instruire. Oferă un Ghid de accesibilitate a conținutului web, care explică cum să faci conținutul paginii web accesibil pentru persoanele cu diverse dizabilități.
4. www.keyalt.com Resurse pentru o varietate foarte mare de tehnologie asistivă.
5. www.kurzweil.com Sistemul Educațional Kurzweil produce și vinde două tipuri de produse: Kurzweil 1000 pentru persoanele cu deficiențe de vedere și orbi și Kurzweil 3000 pentru persoane cu dislexie și alte dificultăți de lectură, produse, bazate pe un soft (poate fi instalat pe orice calculator) care utilizează vorbirea sintetizată, recunoașterea optică a caracterelor prin tehnologie – scanează, digitizează și apoi citește cu voce cuvintele tipărite.

„...Remarcasem mai demult la *M*, care împlinea atunci 11 ani, o anumită sărăcie a jocului imaginativ, deși doar parțial, căci într-un târziu ajunsese să-i placă, mai ales când era cu alți doi băieți de vârsta lui, Daniel și Julian (Julian era și el bănuit de o formă de autism, dar părinții lui, tatăl, un distins compozitor de muzică experimentală, mama, o talentată soprană, se hotărâseră să ignore această posibilitate, să procedeze *comme si de rien n'était*), să imite, împreună cu aceștia, personaje văzute la televiziune, să le imite însă doar verbal, fără să construiască scenarii independente, acțiuni posibile ale unor asemenea personaje, narațiuni mai extinse. Cu toate că plină de voioșie, imitația era oarecum mecanică, nu părea a deschide porțile imaginației. Constatasem de asemenea că dificultățile pe care *M* le avea la școală, la lectură proveneau și din aceea că el nu reușea să găsească imaginile mentale potrivite pentru cuvintele citite, că aceste imagini nu se legau între ele, că le lipsea un context, fie acesta pur subiectiv. Neizbutind să construiască contextul mai larg, „real” sau „social”, al textului citit, *M* nu era în stare să construiască acele punți inferențiale peste golurile din orice text finit (căci lipsa acestor „goluri”, adică determinarea *totală*, care să nu lase cititorului nimic de completat, nu poate fi concepută decât într-un text infinit). Chiar în clasa a IV-a sau a V-a el citea încet și cu glas tare, sau șoptit, pronunțând fiecare cuvânt, uneori repronunțându-l, când realiza că prima pronunție fusese greșită, că suna fals în melodia verbală pe care urechea lui interioară o auzea distinct. Această încetineală avea desigur o legătură cu formarea imaginilor mentale corespunzătoare, dar asta nu era întreaga explicație.

Principala lui dificultate, pe care eu o numisem „lipsă de simț narativ”, era aceea de a integra ce citea într-un context, într-o schemă, într-o situație imaginară, într-o poveste în care se întâmplă lucruri așteptate și neașteptate, în care întrebări sau enigme apar în mintea cititorului și capătă un răspuns abia mai târziu. Problema lui, ca cititor, era că nu știa ce să aștepte, că nu ghicea (fie și greșit) ce va urma, că urmărea textul fără anticipări sau schimbări de perspectivă, că procesa informația serial și doar auditiv. În prima copilărie îi plăcuse mult să i se citească povești cu glas tare, dar îi era greu să rezume fără ajutor ceea ce ascultase. Să fi fost plăcerea lui mai ales derivată din ascultarea cuvintelor ca o muzică, și desigur din prezența umană a cititorului, din faptul că lectura era pentru el liniștitoare, că se simțea bine în focarul atenției celui alt, învăluit, protejat, odihnindu-se și uitând de solicițările atât de complexe (în ciuda aparențelor) ale vieții cotidiene și ale dialogului cotidian, în care replica presupune întotdeauna răspunsul (și adeseori îl are chiar înscris în ea)? Să fi fost plăcerea lui fără legătură cu sensul cuvintelor și frazelor pe care le auzea?”