

10

Cu mijloace mici... și timp puțin

Dacă susțineți argumentul că „îmbunătățirea accesului” necesită cheltuieli, acest capitol este pentru dvs. Ani de-a rândul legislatori, instituții statale, unități economice, de furnizare a serviciilor au lucrat greu să definească costul implementării îmbunătățirilor de care ar putea beneficia persoanele dezavantajate. Concluzia generală a celor implicați în această muncă a fost: nu este mai scumpă, nu necesită mai multe investiții decât orice altă activitate de bibliotecă. Crearea accesului poate fi mult mai ieftină decât vă așteptați. Iată argumentele:

- *Accesul nu înseamnă numai localuri și construcții:* Multe biblioteci și bibliotecari care muncesc în clădiri vechi, patrimoniale, greu de modificat și adaptat, percep necesitatea de edificare a accesului doar ca demolarea barierelor, fapt care conduce la convingerea că orice inițiativă de acces costă mult și este o acțiune care necesită destul de mult timp. În realitate, pentru multe persoane dezavantajate, accesul se realizează prin mici schimbări, ajustări ale comportamentului sau utilizarea imaginativă a muncii de zi cu zi.
- *Planificarea e un proces gratuit:* Planificarea activității cu persoanele dezavantajate este o cerință managerială importantă de acces și anticipare a necesităților lor informaționale. Planificarea și colectarea informației necesare sunt procese virtual-gratuite, dar ajută în cea mai mare măsură la utilizarea cunoștințelor acumulate și existente în sporirea accesibilității bibliotecilor noastre.
- *Doar 5 procente din persoanele dezavantajate utilizează căruciorul:* Pentru multe persoane dezavantajate, accesul poate fi realizat simplu, prin comunicare clară și binevoitoare, pozitivă, încurajatoare, prin posibilitatea de a avea unde se așeza să se odihnească, prin oferirea ajutorului personal, sau simplu, simțind sprijin din partea bibliotecarului.
- *Oricine poate face:* Un personal comunicativ, serviabil, totdeauna gata să ajute, care-și asumă responsabilitate de a furniza serviciile cât mai bine și calitativ posibil, creează mai mult acces decât persoanele dezavantajate au nevoie. Cea mai de preț și importantă resursă pentru îmbunătățirea accesului este personalul bibliotecii.
- *Oamenii întotdeauna inventează soluții:* Bibliotecile caută mereu rezolvarea necesităților de acces, în continuă creștere și schimbare a persoanelor cu handicap și persoanelor înaintate în vârstă. Dacă vă uitați mai bine în jur, la resursele disponibile, mediul în care vă desfășurați activitatea, documentele-cadru de reglementare, veți găsi multe și gratuite răspunsuri la problemele generale legate de acces. Pentru a dezvolta acces fără costuri, aveți nevoie de niște abilități-cheie ca: (1) o atitudine pozitivă – convingerea că problemele pot fi solu-

ționate; (2) inventivitate și creativitate – să vezi în orice un posibil instrument de acces și să fii convins că orice barieră e surmontabilă, (3) angajament organizațional – plasarea accesului ca scop strategic al bibliotecii, (4) bunăvoința de a încerca – vezi dacă ideile noi funcționează, dacă schimbă lucrurile în bine, consultând persoanele dezavantajate care vor spune mai mult decât observațiile proprii, (5) atitudine de sprijin și încurajare – încurajarea echipei să-și evalueze atitudinile, să utilizeze în relația cu persoanele dezavantajate următoarele principii: (i) *gândeți-vă la soluție înainte de a spune „nu”* (totdeauna vom găsi un argument pentru a spune „nu”, dar care-i argumentul să spui „da”?), (ii) *oferiți primul* – multe persoane dezavantajate nu îndrăznesc să întrebe, se stingheresc să ceară ajutor, (iii) *nu vă ofensați de respingere, de refuz* – alți oameni se simt prost când cineva răspunde „nu, mulțumesc”, (iv) *evitați să întrebați „de ce?”*, (v) *nu răspundeți sau acționați de parcă ați face o favoare* – țineți minte că o atitudine de încurajare face mai mult pentru îmbunătățirea accesului decât demolarea unei bariere fizice (gratuitate inteligentă).

Ideile, sugestiile care urmează, structurate pe categorii de handicap, vor fi utile bibliotecilor, mai ales celor publice.

Persoane cu handicap de însușire

I. Înlăturarea barierelor:

- Întâmpinați pe fiecare utilizator care intră pe ușă și oferiți-i asistență dacă are nevoie, când este cazul, vă puteți adresa utilizatorului pe numele mic sau numele de familie, în funcție de vârsta și preferința lui.

II. Planificare și colaborare:

- Identificați organizațiile, ONG-urile din comunitatea dvs. pe care le puteți implica în prestarea serviciilor pentru utilizatorii cu handicap intelectual.
- Faceți rost de materiale informative gratuite despre handicapul de însușire de la organizațiile și instituțiile medicale, sociale, educaționale, speciale, organizații ale persoanelor cu dizabilitate de însușire, îndosariați-le într-un biblioraft pentru necesități de instruire a personalului; dar dacă este posibil, expuneți-le și la masa de recepție pentru toți cei interesați.
- Evaluați programele pentru adulți și copii sub aspectul interesului și compatibilității cu necesitățile persoanelor cu dizabilitate de însușire. Discutați cu diferite instituții de profil căile de adaptabilitate, dacă sunt necesare. Consultați-vă cu ei dacă vor să inițiați un proiect-pilot comun de servicii speciale sau o testare a participării persoanelor cu dizabilitate de însușire în programele existente.
- Dacă activitatea cu persoanele cu dizabilitate de însușire presupune muncă simplă, de rutină, încercați să atrageți voluntari.
- Consultați-vă cu ei, ce vor, de ce au nevoie.

III. Instruirea personalului:

- Întrebați instituțiile comunitare specializate, sociale, educaționale dacă au activități de instruire la subiectul dat (de regulă, le prestează gratuit și sunt deschise pentru colaborare).
- Planificați activități de instruire pentru toate categoriile de bibliotecari.

IV. *Colecții și servicii:*

- Evaluați colecția și identificați subiectele care ar fi interesante pentru persoanele cu dizabilitate de însușire de toate vârstele. Plasați-le într-o zonă de accesibilitate sporită și vizibilă.
- Revizuiți colecția sub aspect cronologic (actualitatea sau depășirea conținutului) și identificați aparițiile noi editoriale la subiectul handicap cognitiv pentru utilizare în viitor.

V. *Localuri și servicii accesibile:*

- Localul nu cere adaptări speciale, persoanele cu dizabilitate de însușire nu au cerințe speciale de acces fizic.
- Revizuiți serviciile bazate pe tehnologie, mai ales jocuri pe calculator, care pot fi configurate să se desfășoare la o viteză mai scăzută (softurile calculatoarelor ne permit aceasta).
- Dacă persoanele cu dizabilitate de însușire sunt interesate de acest fel de servicii, invitați ca voluntar un student de la informatică, să le asiste în ore anumite, în funcție de timpul rezervat pentru grupul de copii sau adulți cu persoanele cu dizabilitate de însușire.

VI. *Management și marketing:*

- Plasați necesitățile persoanelor cu dizabilitate de însușire în politicile de acces ale bibliotecii, luați-le în considerare în politicile de achiziții.
- Afișați, promovați materiale care înfățișează pozitiv persoanele cu dizabilitate de însușire în interacțiunea lor cu comunitatea.
- Plasați informații despre serviciile bibliotecii pentru persoanele cu dizabilitate de însușire pe panourile de informare a instituțiilor, agențiilor comunitare, pe panourile specializate.
- Plasați informații pe panoul informațional al bibliotecii despre date importante pentru persoanele cu dizabilitate de însușire, evenimente speciale pentru aceste persoane realizate de bibliotecă sau de alte instituții sau în colaborare.

Persoane cu probleme de sănătate mintală

I. *Înlăturarea barierelor*

- Întâmpinați pe oricine intră în bibliotecă cu zâmbet și salut; invitați-i, încurajați-i să ceară ajutor dacă au nevoie. Fiți pregătit să acceptați că mulți din ei nu vor răspunde la salut.
- Fiți răbdător cu adulții care pot arăta un comportament neobișnuit, atâta timp cât aceasta nu distrage atenția altora din bibliotecă. Puteți să-i cereți să plece din cauza comportamentului, explicați-i că astăzi comportamentul lui nu-i acceptabil sau că astăzi nu-i o zi bună pentru el, dar că este binevenit în orice altă zi, când el se va simți mai bine și se va putea controla.
- Fiți flexibil, dar consistent cu probabilitatea comportamentală. În general, aceste reguli sunt aplicabile oricărui alt utilizator. E bine să aveți tipărite și diseminate printre utilizatori regulile generale de comportament.

- Discutați nivelul de acceptanță a intervenției, nivelul de adaptare a regulilor generale în relația cu persoanele cu probleme de sănătate mintală, ținând cont de dificultățile lor emoționale.
- II. *Planificare și colaborare:*
- Contactați agențiile care au în vizor și preocupare persoane cu probleme de sănătate mintală, pentru a face rost de materiale informaționale referitoare la sprijinirea grupului respectiv. Îndosariați-le, legați-le, un exemplar plasați-l la masa de referințe, altul pentru instruirea personalului.
 - Dacă spitalul din comunitatea dvs. are o secție pentru cei cu probleme de sănătate mintală sau aveți un spital aparte, contactați administrația spitalului pentru a le oferi un set de cărți pe care prin rotație le-ar citi persoanele cu probleme de sănătate mintală.
 - Invitați organizația de sprijin a grupului de persoane cu probleme de sănătate mintală să-și petreacă o activitate în bibliotecă.
- III. *Instruirea personalului:*
- Organizați pentru personalul bibliotecii o sesiune de instruire care ar include o trecere în revistă globală despre tipurile de sănătate mintală, identificarea problemelor de comportament și tehnicile de comportare cu persoanele dizabile. Organizațiile de suport din comunitate oferă gratis astfel de instruire.
 - Încurajați personalul să discute orice fel de comportament al adulților și copiilor cu persoane cu probleme de sănătate mintală.
- IV. *Colecții și servicii:*
- Revizuiți colecția dvs. sub aspectul identificării materialelor cu acest subiect, noutățile în domeniu, faceți reviste bibliografice, semne de carte, buletine de noutăți editoriale, selectați beletristica cu paterne pozitive de comportament, care stimulează emoții pozitive cititorilor, pentru a le recomanda.
 - Revizuiți cataloagele dvs. sub aspectul corectitudinii vedetelor de subiect utilizate în clasificarea materialelor referitoare la handicapul mintal.
- V. *Localuri accesibile și servicii:*
- Considerați necesitățile de acces și servicii ale persoanelor cu probleme de sănătate mintală la fel ca pentru publicul general.
- VI. *Management și marketing:*
- Dacă în comunitatea dvs. sunt persoane cu probleme de sănătate mintală, reflectați interesele, necesitățile, doleanțele lor în politicile bibliotecii.
 - Planificați evenimente comune cu organizațiile medicale și de sprijin ale persoanelor cu probleme de sănătate mintală.

Persoane cu handicap de mobilitate

I. *Înlăturarea barierelor:*

- Evaluați posibilitatea servirii la domiciliu, incluzând în acest exercițiu bibliotecari, părinți, copii, prieteni, voluntari.

II. *Planificare și colaborare:*

- Încercați elaborarea unui plan de accesibilitate; discutați cu persoanele cu

handicap de mobilitate, cu personalul, cu autoritățile publice locale, cu agenții și organizații filantropice pentru a-i sensibiliza și convinge că biblioteca are nevoie de îmbunătățiri ale accesului.

III. *Colecții și servicii:*

- Identificați informația disponibilă despre persoanele cu handicap de mobilitate în biblioteca dvs., evaluați-o, completați colecția, dacă este necesar, abonați-vă la reviste și ziare care tratează subiectul mobilității, diseminați informația, recomandați-o, exponați-o.

III. *Localuri și servicii accesibile:*

- Dacă achiziționați calculatoare, optați pentru unul cu ecran mai mare de 17-19 cm, negociați cu furnizorul să vă instaleze în pachet cu softuri necesare de vorbire sintetizată și softuri de mărire a textului.
- Contactați organizațiile filantropice să vă doneze un scaun cu rotile, plasați-l cât mai vizibil posibil, la intrare, pentru a facilita accesul persoanelor cu handicap de mobilitate care vin cu mașina lor.
- Dacă masa de referință este prea înaltă – găsiți o soluție de a o reteza, încât să fie convenabilă pentru persoanele în cărucior sau pentru copii.
- Dacă localul nu-i accesibil, faceți cele mai simple schimbări posibile. Instalați un clopoțel la ușă, persoanele care au nevoie de ajutor, vor suna și aștepta pe cineva să-i ajute să intre.
- Cea mai bună cale de servire a utilizatorilor cu deficit de mobilitate sunt serviciile la domiciliu. Dacă prestați asemenea servicii, furnizați informația printre persoanele date, în ziare, la radio, TV, biserici, ospicii, aziluri.
- Dacă biblioteca nu are posibilitatea de a furniza cărți la domiciliu (personal puțin), utilizați voluntarii, prietenii, elevii, studenții pe vremea vacanțelor.

IV. *Management și marketing:*

- Elaborați politica bibliotecii referitoare la servirea la domiciliu, reguli, proceduri, grupuri acoperite, forme.
- Plasați informația despre activitățile extramuros pe panoul informațional al bibliotecii în scopul cooptării voluntarilor.
- Plasați informații referitoare la evenimente calendaristice la subiectul dat: Ziua bastonașului alb, Ziua internațională a persoanelor cu handicap, Ziua internațională a nevăzătorilor, Ziua diabetului, Ziua artritei etc.

Persoanele cu handicap auditiv

I. *Înlăturarea barierelor:*

- Întâmpinați cu zâmbet pe oricine intră în bibliotecă. Dacă știți că persoana are handicap auditiv, fluturați din mână, în loc să spuneți „Bine ați venit” cu voce.
- Învățați personalul să utilizeze lumina ca mijloc de a atrage atenția: aprindeți, stingeți lumina când vreți să spuneți că biblioteca se închide; dacă este unul sau doi utilizatori hipoacuzici, bibliotecarul poate să se apropie să arate ceasul sau mâinile în cruce, ceea ce înseamnă „închis”.

II. *Instruirea personalului:*

- Amintiți personalului că persoanele cu handicap auditiv care utilizează limba-jul prin semne va avea nevoie de asistență. Primul lucru este să-l întrebați ver-

bal cum vrea el să comunice. Poate recunoaște vorbirea prin urmărirea buzelor sau are nevoie de hârtie și pix ca să scrie ceea ce vrea să ne comunice?

- Apelați la ajutorul Asociației Naționale sau locale a surzilor pentru instruirea personalului, și anume subiectul referitor la căile de interacțiune și comunicare cu ei.
- Unul sau, dacă vor, mai mulți bibliotecari trebuie să învețe limbajul semnelor sau măcar să învețe cuvintele cele mai des utilizate ca „mulțumesc”, „vă pot ajuta?”, „poftim”, „carte”, „informație”, „bibliotecă”.

III. *Colecții și servicii:*

- Identificați resursele disponibile pentru acest grup, evidențiați-le, faceți treceri în revistă, evaluați bibliometric cantitatea și calitatea, cronologia materialelor.
- Planificați îmbunătățirea colecției, dacă materialele sunt insuficiente sau nu corespund formatelor cerute.
- Oferiți resurse Internet dacă aveți conexiune.
- Oferiți site-uri utile și linkuri necesare persoanelor cu handicap auditiv.

IV. *Localuri și servicii accesibile:*

- Asigurați lumină adecvată în zonele de interes a persoanelor cu handicap auditiv.
- Utilizați un semnaj comprehensiv, clar în ghidarea utilizatorului hipoacuzic.
- Contactați organizațiile donatoare să vă doneze un sistem de televiziune cu circuit închis, care v-ar putea înlesni comunicarea cu ei.
- Adaptați un telefon amplificând sunetul sau cumpărați unul care are speaker și amplificator de volum și posibilitatea de a utiliza căștile (acum există oferte accesibile cu toate aceste completări).
- Dacă biblioteca are microfon, utilizați-l în cadrul desfășurării evenimentelor, așezați persoanele cu handicap auditiv aproape de amplificatoarele microfonului.
- Utilizați magnetofonul bibliotecii pentru a audia casetele cu informații sau cărțile sonore.
- Utilizați limbajul prin semne la ora poveștilor (formator, moderator poate fi un invitat, poate fi profesor sau un student care vorbește limbajul prin semne).

V. *Management și marketing:*

- Considerați serviciile pentru persoanele hipoacuzice parte componentă a serviciilor de bază.
- Stabiliți o sumă din buget pentru achiziții în formatele necesare persoanelor cu handicap auditiv.
- Diseminați informația despre serviciile pentru persoanele cu handicap auditiv în comunitate, elaborați și versiunea audio (o poate face orice bibliotecar cu dicție bună), pe care o puteți oferi persoanelor cu handicap auditiv la intrare.
- Diseminați informații despre evenimentele organizate de bibliotecă, plasați informația și pe web.
- Consemnați evenimentele importante pentru ei ca: Ziua mondială a persoanelor cu handicap auditiv, găzduiți un program de demonstrare a echipamentului de care are nevoie o persoană hipoacuzică în viața de zi cu zi (în colaborarea

cu organizațiile de sprijin), organizați evenimente pentru toată familia – părinți cu copii cu handicap auditiv sau copii cu părinți cu handicap auditiv, încurajați participarea lor în activități prin aprecieri de tipul diplome pentru cele mai multe cărți citite, pentru cele mai multe vizite la bibliotecă, pentru ajutorul oferit bibliotecii – reparația cărților, jucăriilor etc.

Persoanele cu handicap de vedere

I. Înlăturarea barierelor:

- Întâmpinați la fel ca pe ceilalți pe orice persoană cu handicap de vedere, care intră pe ușa bibliotecii.

II. Local și servicii accesibile:

- Dacă o persoană cu baston alb sau câine însoțitor intră în bibliotecă, bibliotecarul o întâmpină, îi face o introducere și o încurajează să apeleze la personal dacă are nevoie de ceva sau să spună ce anume dorește să afle.
- Dacă are nevoie de informație, utilizați calculatorul și xeroxul pentru a o mări, dacă utilizatorul este slab văzător.
- Oferiți un pliant cu informații despre serviciile pe care le prestează biblioteca.
- Mergeți prin bibliotecă și identificați locul cel mai bine luminat ca să-i oferiți maximum de confort de vizibilitate pentru a consulta materialele necesare.
- Dacă nu găsiți un așa loc, puneți pe masa utilizatorului o veioză cu un bec mai puternic.

III. Planificare și colaborare:

- Diseminați informații despre serviciile Bibliotecii Republicane pentru Orbi alături de informațiile pe care le poate oferi biblioteca dvs.
- Elaborați o listă sau un pliant în format alternativ (audio sau Braille), în care treceți în revistă tot ce puteți oferi, cărți, casete, CD, asistență bibliografică, echipament asistiv.
- Contactați instituțiile filantropice pentru a vă dona ochelari cu dioptrii foarte mari sau cumpărați și utilizați lupe simple pentru lectură.

V. Instruirea personalului:

- Organizați un seminar de instruire referitoare la cerințele speciale ale persoanelor cu deficiență de vedere, caracteristicile și particularitățile handicapului de vedere, feluri de servicii, formate și echipament utilizate de orbi. Dacă nu aveți o organizație de sprijin în localitate, puteți utiliza activitățile de instruire a ȘBM sau urmăriți programele conferințelor naționale și ale altor biblioteci care au practici de calitate.
- Un bibliotecar ar trebui să învețe alfabetul Braille.
- Învățați cum să interacționați cu persoanele cu handicap de vedere, fiți cât mai descriptivi în comunicarea cu ei.

IV. Colecții și servicii:

- Identificați cărțile cu tipar mărit pentru adulți și copii, plasați-le mai aproape de intrare.

- Oferiți posibilitatea de mărire a textului prin copiere.
 - Dacă aveți calculator, încercați să instalați softuri necesare (au un preț foarte redus, accesibil oricărei biblioteci, unele sunt oferite gratis prin Internet).
- V. *Management, marketing:*
- Preocupați-vă permanent de problemele accesului în bibliotecă dvs., luați în considerație interesele persoanelor cu handicap de vedere în politici și proceduri.
 - Orientați o parte din buget pentru achiziția formatelor necesare pentru persoane cu handicap de vedere.
 - Revedeți politica de achiziție a bibliotecii sub aspectul includerii necesităților persoanelor cu handicap de vedere.
 - Diseminați informații despre ce face bibliotecă pentru persoanele cu handicap de vedere, informații despre persoanele cu handicap de vedere în formate diferite: text mărit, versiune audio, Braille.
 - Treceți pe format accesibil persoanelor cu handicap de vedere politicile și documentele-cadru ale bibliotecii (extrase, dacă în întregime e greu de realizat), materialele promoționale ale bibliotecilor (o variantă prescurtată).
 - Programați evenimente legate de experiențe, interese ale persoanelor cu handicap de vedere, de exemplu, Ziua Mondială a persoanelor cu deficiențe de vedere, ... ani de scriere Braille, Personalități faimoase cu deficiențe de vedere, Săptămâna lumii vorbite (promovarea formatului audio), informații de sănătate în Săptămâna „Salvează-ți vederea!”.

Persoane înaintate în vârstă

I. *Înlăturarea barierelor:*

- Întâmpinați orice bătrân care intră în bibliotecă cu zâmbet, binevoitor. Dacă vedeți că se străduiește să ajungă la polițe sau caută ceva, întrebați-l de ce fel de ajutor are nevoie, nu așteptați să ceară ajutor, oferiți-l primul.

II. *Planificarea și colaborarea:*

- Faceți rost de broșuri și materiale referitoare la îmbătrânirea populației, consecințele posibile, fenomenul senectuții de la asociațiile de gerontologie, instituțiile medicale, sociale. Găsiți un loc optim de expunere în spațiul bibliotecii, în atenția persoanelor înaintate în vârstă.
- Contactați instituțiile și organizațiile interesate în problemele senectuții, ospicii, aziluri, case pentru bătrâni, autorități publice locale, dacă vor să plasați informații despre resursele și serviciile disponibile la bibliotecă, înaintați propuneri de colaborare în beneficiul bătrânilor.
- Încercați să găsiți vreo organizație de transport care ar susține transportul cărților către bătrânii instituționalizați.
- Dacă nu găsiți o astfel de oportunitate, utilizați voluntarii (studenți, elevi).

III. *Colecții și servicii:*

- Liste bibliografice pe diferite teme, la cerere, noutăți, fond video cu diferite filme din perioada tinereții lor, colecție de cântece de epocă, romane, cântece

populare vechi, balade, romane istorice, biografii celebre, ediții periodice preferate de ei. Lista este deschisă spre completare în funcție de specificul utilizatorilor dvs. și de preferințele lor.

III. *Localuri și servicii accesibile:*

- Fiți mai îngăduitori cu bătrânii. Nu întrerupeți conversația, așteptați, ei nu pot exprima dorințele repede, coerent (cap. 6). Trebuie să fiți un bun ascultător. De multe ori bibliotecarul este unica persoană cu care bătrânul sau bătrâna susține o conversație socială.
- Asigurați-vă că iluminarea bibliotecii este adecvată necesităților de vedere ale bătrânilor.
- Asigurați un mediu fără obstacole fizice, acustice și vizuale.
- Mediați socializarea și nevoia lor de comunicare, adunându-i în cluburi de lectură, cluburi pe diverse interese, oferiți-le posibilitatea să se manifeste, să organizeze singuri activități și evenimente de care au nevoie.
- Oferiți-le spațiul bibliotecilor pentru diverse întâlniri – cu juriști, reprezentanți ai serviciilor sociale, locale, medici, personalități notorii ale vieții politice, religioase etc.

IV. *Management și marketing:*

- Includeți interesele bătrânilor în politicile bibliotecii.
- Elaborați materiale de informare cu text mărit sau măriți textul cu ajutorul xeroxului sau calculatorului.
- Elaborați un sondaj scurt, pentru a analiza necesitățile de informare, loisir, culturale și de socializare a bătrânilor.
- Instalați un panou cu informații de interes pentru bătrâni, de comunicare chiar între ei, avizier cu anunțuri despre evenimentele organizate pentru și cu participarea lor, informații comunitare.
- Elaborați un calendar al evenimentelor însemnate pentru persoanele înaintate în vârstă (cu participarea lor).
- Organizați expoziții permanente, zile de informații, activități culturale la cerea persoanelor înaintate în vârstă – Săptămâna senectuții, Ziua internațională a persoanelor înaintate în vârstă, sărbători tradiționale.
- Cooptați persoanele care doresc și au abilitățile necesare (foști profesori, artiști, meșteri populari) să activeze ca voluntari în servirea copiilor, implicați-i în desfășurarea activităților pentru copii: ora poveștii, clubul temelor pentru acasă, ateliere de creație, de artă sau în calitate de consultanți ai personalului bibliotecar.

Persoane dezavantajate economic – săraci

I. *Înlăturarea barierelor:*

- Întâmpinați binevoitor, cu zâmbet pe oricine intră în bibliotecă.
- Revizuiți politica de taxe a bibliotecii.
- Demonstrați bunăvoință și flexibilitate în utilizarea regulilor bibliotecii.

II. *Planificare și colaborare:*

- Colectați informații despre agențiile care oferă adăpost, mâncare, îmbrăcăminte, consiliere persoanelor în dificultate, pentru a le putea ghida spre ele.
- Încheiați contracte de colaborare cu aceste agenții, organizații filantropice, medicale: centre de zi pentru copiii străzii, centre pentru persoanele abuzate, clinici particulare, școli-internat, pentru activități comune, schimb de informații.
- Identificați copiii din familii defavorizate, invitați-i la bibliotecă, implicați-i în diverse activități, identificați femeile care-și educă singure copiii, în general familiile monoparentale, identificați persoanele aflate de multă vreme în șomaj, planificați activități pentru a le spori abilitățile necesare angajării, identificați refugiații (dacă există în comunitatea dvs.) pentru a planifica atragerea lor în bibliotecă și implicarea în servicii.
- Planificați constituirea unei baze de date de informații utilitare, comunitare.

III. *Localuri și servicii accesibile:*

- Implicați grupurile identificate în serviciile și programele existente în bibliotecă.
- Organizați cursuri de instruire informațională a copiilor din familii vulnerabile, sesiuni de jocuri la computer sau la Ludotecă ale copiilor preșcolari și școlari din clasele primare, în colaborare cu alte instituții din comunitate sau căutați sponsori pentru: tabere de lectură de vară, tabere de creație, de socializare, constituiți grupuri de copii din centrele de zi, din centrele de adăpost pentru copiii străzii și oferiți-le programe de lectură de vară, ora poveștilor.

IV. *Colecții și servicii:*

- Constituiți un set de cărți (pe un termen stabilit) pentru copiii aflați temporar în diferite centre de zi și adăpost, mai ales pentru copiii străzii.
- În spațiul rural pentru copiii ai căror părinți se află în străinătate, organizați concursuri de lectură, implicați-i în activitatea bibliotecii (la colecții, ca voluntari pentru deservirea la domiciliu etc.).
- Disponibilizați toate resursele care ar ajuta oamenii aflați temporar în dificultate să-și îmbunătățească abilitățile, să-și „piardă timpul” cu folos pentru sine și în folosul altora.
- Afișați „buletine de intrări noi”, liste bibliografice de recomandare, elaborați informații la cerere.

VI. *Management și marketing:*

- Revedeți politicile de înscriere la bibliotecă, procedurile de împrumut, taxele, posibilitatea prestării serviciilor extramuros, includeți ca potențiali utilizatori grupuri sociale cum ar fi: copiii străzii, vagabonzii, familiile defavorizate, reflectați orientarea spre ei în politicile de bibliotecă.
- Programați diferite activități pentru familii (lecturi de familie, ora poveștii cu familia), facilitați speciale pentru familiile în care toți membrii citesc și participă în programele bibliotecii, instruire tehnologică, elaborați planuri de colaborare cu familiile.

- Promovați activitatea cu aceste grupuri sociale în presa locală, editați fluturași, informați comunitatea prin diferite canale, implicați și alte instituții.
- Încurajați activitatea de voluntariat printre ei (pentru o mică recompensă sau facilități), mai ales printre copii.
- Plasați informațiile utilitare despre oportunități de angajare pe panoul bibliotecii, chiar la intrare.
- Plasați informații și în limbile minorităților lingvistice și culturale.

Persoanele cu dizabilități, ca oameni, membri ai comunității, sunt utilizatori egali, cu cerințe, dorințe, aspirații. Pentru bibliotecari nu sunt chiar o identitate nouă. Nou este spectrul foarte divers de grupuri care compun această categorie. Pentru mulți din ei biblioteca este o identitate nouă. Mulți din ei nu au pășit nici o dată pragul unei biblioteci. Bibliotecile așteaptă ca ei să fie utilizatori pasivi, recunoscători, să accepte ce li se oferă. Persoanele dezavantajate așteaptă bunăvoință, acceptanță, disponibilitate și acces egal cu ceilalți membri ai comunității. Un răspuns negativ poate să-i facă neîncrezători în serviciile și bunăvoința bibliotecarilor de a-i avea ca utilizatori și îi poate determina să nu mai vină la bibliotecă.

Studiile, cercetările specialiștilor și experiența practicienilor demonstrează că necesitatea de a obține informații despre un serviciu sau loc este cea mai mare prioritate a vieții persoanelor dezavantajate. Accesul la informație este o valoare importantă pentru persoanele dezavantajate care atunci când își planifică vizitarea bibliotecii, întâi se documentează cum să ajungă, ce trebuie să facă, cum trebuie să facă ca să obțină informația necesară.

Pentru a asigura accesul fizic, intelectual, putem cheltui puțin – financiar, uman, material – dacă orientăm aceste cheltuieli corect în activități necesare, decât să orientăm cheltuieli mari pentru o singură inițiativă.

Dacă treceți atent în revistă serviciile și comportamentul dvs., veți găsi destule metode de acces ieftine sau gratuite, dar potrivite și necesare utilizatorilor în dificultate. Dacă vedeți pe cineva utilizând o piesă, un dispozitiv și vă gândiți că ar putea să vă fie utile și în serviciile dvs., nu ezitați să întrebați de unde puteți face rost etc. Persoanele dezavantajate sunt foarte descurcărețe, viața le-a obligat să se adapteze, de aceea le place să ajute, să consulte, să ofere soluții. Le dați posibilitatea să se simtă utile și prin aceasta împlinite și mulțumite.

Molilierul folosit în deservirea persoanelor dezavantajate este același ca și pentru ceilalți utilizatori – aceleași rafturi, scaune, mese, scăunele mici, pe care le aveți printre rafturi, scărițe de lemn pentru a ajunge polițele de sus. Unica cerință față de dvs. este să le ajustați, să le utilizați, să le propuneți persoanelor dezavantajate.

De exemplu, pe masa de recepție este ideală o mapă wipeclean (care se șterge cu o mișcare a unui dispozitiv) de formatul A4 (se utilizează pentru copiii care se joacă de-a profesorul sau învață să scrie) pentru a comunica eficient cu persoanele cu deficiențe de auz, cu tulburări ale vorbirii (costă doar 17 lei și se găsesc în raionul *Jucării* al supermarketurilor).

Instalați o boxă de fier în fața bibliotecii, pentru a returna cărțile în timp convenabil persoanelor dezavantajate sau atunci când sunt prin preajmă, nu numai în

orele de program ale bibliotecii. Exemplu poate servi experiența Bibliotecii Publice de Drept, care vă poate consulta și ajuta gratis. Nu-i nevoie să cheltuiți bani pentru a face o astfel de boxă. Găsiți un butoi de fier (aruncat la fier vechi sau inutil multor firme, uzine), instalați-l (sigur, să nu-l poată lua cineva), vopsiți-l (cereți copiilor să-l pavazeze/decoreze), faceți o gaură de mărimea cărții. El poate servi și ca suport pentru trecători, reazem pentru cei obosiți, panou publicitar al bibliotecii, dacă are informația necesară despre serviciul dat, este atrăgător, pentru că este neobișnuit.

Trebuie să știți a găsi cataloage ale firmelor care produc echipamente speciale sau ONG-uri care pot face rost de ele, să-i contactați, să încercați să obțineți o donație. Căutați în Internet – firmele, companiile străine sunt dispuse spre ajutorare.

Învățați bine calculatoarele și softurile (nu rămâneți la faza incipientă de utilizare) – Microsoft Word și Internet Explorer au funcții de accesibilitate de care nu sunteți conștienți, pentru că nu le cunoașteți. Explorați posibilitățile acestor softuri și gândiți-vă cum le puteți utiliza la maximum în beneficiul utilizatorului dezavantajat.

Urmând sfaturile din acest capitol, puteți începe îmbunătățirea accesului pentru oricine utilizează localul sau serviciile bibliotecii dvs. Sunt idei reale, practice, cu cheltuieli mici, bazate pe observații, analiză, cercetare, evaluare, comparare și imaginație.

O bibliotecă dispusă să învețe va găsi ideile și recomandările utile pentru îmbunătățirea serviciilor. În timp, aplicându-le, veți găsi idei proprii, veți găsi soluții pornind de la ceea ce aveți la îndemână. Amintiți-vă proverbul „Cu mijloace mici se fac lucruri mari”.