
Маргарет Кэтрин Спайерс

Эксперт-менеджер Информационно-библиографической службы
магистр библиотечных и информационных наук.

перевод: Л. Сартаева

Технология доступности ресурсов библиотеки

Вступление

Будучи поставщиками информации, библиотеки и библиотекари должны обращать пристальное внимание, насколько доступной является их коллекция. Они должны убедиться, что все читатели могут получить доступ к ресурсам и использовать их в своих исследованиях. При рассмотрении своих услуг необходимо учитывать особенности всех групп читателей, так, например, библиотеки должны заботиться о своей доступности для людей с ограниченными возможностями.

До недавнего времени люди с ограниченными возможностями часто сталкивались с трудностями в пользовании услугами библиотеки. Некоторые люди не могли попасть в библиотеку или использовать ее оборудование в силу физического недуга. Для других возникали трудности в восприятии информации в том формате, который был доступен в библиотеке. К счастью, современные технологии значительно улучшили уровень доступности библиотечных ресурсов для большего количества читателей. В данной статье речь пойдет о разнообразии существующих на данный момент вариантов. Каждая библиотека должна учитывать особенности своих посетителей при выборе тех или иных подходов. В статье будут изложены некоторые виды технологий, а также упомянуты некоторые нюансы, которые необходимо учитывать в работе с людьми с ограниченными способностями.

Технологии

Существует много различных технологий, способствующих улучшению доступности библиотечных ресурсов. Их использование во многом зависит от вида помощи, необходимой читателю. В общем, библиотека должна иметь четкое представление о категориях своих читателей, прежде чем приобретать те или иные услуги. Опрос

локальных групп позволит дать четкое представление, какие именно ресурсы могут потребоваться каждой группе из всех представленных услуг.

Также нужно учитывать, что ресурсы библиотеки напрямую зависят от выделяемого бюджета. Следовательно, сотрудничество с читателями и инициативными группами позволит направить средства на приобретение наиболее приоритетных технологий.

При выборе конкретной компьютерной программы или оборудования необходимо знать, насколько широко их использует большинство людей у себя дома или на работе. Это позволит скоординировать переход от домашних услуг к библиотечным и расширить возможности в их использовании. В некоторых случаях люди могут не пользоваться никакими вспомогательными технологиями дома. В таких случаях библиотека дает возможность обучиться пользованию технологиями по поиску информации и в дальнейшем улучшить качество жизни читателей. Ключевым моментом здесь является техническая подготовка библиотечного персонала, наличие в библиотеке эксперта по вспомогательным технологиям. Это может быть непростой задачей, учитывая различные варианты физических нарушений, представленных ниже.

Люди с нарушением зрения

При планировании обновления библиотеки и её коллекции, делая её более доступной для людей с ослабленным зрением, важно помнить, что каждый человек, как и его физический недуг, может быть индивидуален. Например, человеку со слабым зрением достаточно использовать крупный шрифт. Другой предпочтет воспринимать информацию на слух. Третьему будет удобно использовать шрифт Брайля. Давайте рассмотрим все технологии по порядку.

Использование большого шрифта

Для некоторых слабовидящих читателей достаточно иметь возможность читать текст в увеличенном виде, в таких случаях могут применяться следующие технологии:

- Книга с крупным шрифтом: достаточно приобретение одного экземпляра книги с крупным шрифтом, что сделает коллекцию более доступной для читателей;
- Использование большого монитора и клавиатуры с крупным шрифтом в рабочей зоне;
- Использование специальной программы для увеличения шрифта на компьютере;
- Телевизионная система с замкнутым каналом: данная система позволяет увеличить печатный текст с использованием камеры и монитора;
- Портативная увеличительная аппаратура: функционирует, как ручная телевизионная система. В силу легкости и удобства в использовании, лучше подходит для читателей, желающих просматривать литературу прямо у стеллажей. Однако, на маленьком экране устройства доступно увеличение текста лишь в 11 раз, что

ограничивает его в использовании;

- Принтер, где по умолчанию установлен 14-ый шрифт Sans-serif или больше.

Технология синтеза/распознавания речи

Некоторые читатели с нарушениями зрения предпочитают воспринимать информацию на слух. Для таких читателей цифровые материалы могут быть доступны через функцию звукового воспроизведения текста. Эта программа считывает слова на экране и использует синтезатор и звуковую карту компьютера, «произнося» слова для пользователя. Большинство современных операционных систем имеют простую версию данной программы; также можно учитывать мнение людей с ограниченными возможностями при выборе подобных программ. Эти программы также могут быть полезны при описании графических файлов. Следовательно, при создании библиотечного портала, нужно вносить четкое описание графических и других нетекстовых файлов в систему для их наилучшего использования.

При настройке функционального компьютерного рабочего места в библиотеке, следует учитывать следующие рекомендации:

- Использование видеокарты - видеокарта высокого качества поможет программе синтеза речи распознавать текст и объекты более четко и быстро;
- Использование технологии сканирования - высококачественный сканер и программное обеспечение, которые позволяют осуществлять оптическое распознавание символов (ОРС) или сканер речевого вывода. Это вариант может быть использован, когда материалы не доступны в электронном виде.
- Использование хорошего браузера - браузеры Internet Explorer, Firefox, или Lynx хорошо совместимы с программами воспроизведения. Браузер Lynx используется только для распознавания текста.

Использование шрифта Брайля

Читатели, предпочитающие использовать шрифт Брайля, столкнутся с меньшим выбором технологий, среди которых можно упомянуть:

- Программа-переводчик печатного текста в шрифт Брайля. Данная программа может компоноваться с программой синтеза речи для лучшего восприятия информации.
- Дисплей Брайля, специальная клавиатура и устройство для тиснения шрифта Брайля на бумаге.

Люди с нарушением слуха

Для посетителей с нарушением слуха должны предоставляться технологии, которые позволяют им общаться со слышащим персоналом библиотеки, ориентироваться в библиотеке и пользоваться другими средствами интерпретации звуковых сигналов, используемых компьютерными программами.

Преобразование звука в видимые символы с использованием цифровых технологий должно быть доступно для людей с нарушениями слуха. Библиотека должна провести опрос читателей с ослабленным слухом для оптимального выбора хорошей компьютерной программы, которая могла бы преобразовывать звуковые сигналы в текст, и установить ее в открытом доступе за рабочими компьютерами. Кроме этого, любые видео или аудио файлы, используемые библиотекой или на веб сайтах (YouTube, Podcasts), должны иметь либо титры, либо расшифровку.

Ясные и четкие обозначения могут помочь всем читателям ориентироваться в библиотеке. Желательно использовать легкочитаемых крупный шрифт, например, Sans-serif.

В общении с читателями сотрудники могут использовать некоторые из нижеперечисленных вспомогательных программ:

- Услуги видео ретранслятора (для читателей, имеющих читать по губам, или сотрудников, знающих язык жестов);
- Skype;
- Индивидуальное слуховое устройство (для читателей, имеющих пониженных слух)
- Устройство для обмена быстрыми сообщениями;
- Текстовый процессор;
- Бумага и карандаш.

Люди с ограниченными физическими возможностями

Читателям с ограниченными физическими возможностями должна быть оказана необходимая помощь. Они должны иметь возможность без затруднения попасть в здание библиотеки, свободного доступа к печатным материалам, что осуществимо с помощью использования пандусов и специальных съездов, автоматических дверей, лифтов и установкой легкодоступных полок. При предоставлении доступа к цифровой коллекции библиотеки, необходимо учитывать следующее:

Читатели, пользующиеся инвалидным креслом, ходунками или костылями

- Регулируемый стол за рабочим местом
- Хорошо сбалансированный устойчивый стул, например, идеально подойдет стул со спинкой на четырех ножках с подлокотниками.
- Монитор на штативе и стойка для клавиатуры
- Локальное освещение

Читатели с ограниченными двигательными способностями

Специальные инструменты ввода данных:

- Вспомогательные инструменты ввода данных через ОС Microsoft или Apple. Их использование позволяет читателям с ограниченными двигательными

способностями вводить данные через символы или ярлыки, которые являются частью ОС и не требуют дополнительных затрат;

- клавиатуры разных размеров: и большие и маленькие;
- клавиатура Intellikeys, регулируемая клавиатура использующая различные накладки, позволяющая пользователю настроить ее в соответствии с его потребностями;
- Экранные клавиатуры;
- Технология распознавания голоса, которая позволяет пользователям диктовать команды, текст или веб-адреса.

Специальные компьютерные мыши

- Трекбол: перевернутая стационарная компьютерная мышь, использующая шаровой манипулятор для движения курсора.
- Джойстик;
- Эргономичная мышь: компьютерная мышь, повторяющая изгибы кисти пользователя и помогающая иметь лучший захват;
- Компьютерная мышь на палец;
- Мышь-джойстик;
- Индукционные мыши или планшеты;
- Гарнитура для доступа в интернет от AbleLink; позволяет людям с ограниченными физическими возможностями отправлять имейлы, используя графические и аудио подсказки, иметь доступ к утилитам на упрощенном рабочем столе.

Библиотеке необходимо обеспечить разнообразие вспомогательных технологий, чтобы люди с ограниченными возможностями по-прежнему могли пользоваться компьютерами.

Нарушения памяти. Когнитивные нарушения.

Читатели с когнитивными нарушениями, такими как дислексия или дискалькулия, имеют физический доступ к библиотечным ресурсам. Однако им требуется специальная технология по обработке информации в той форме, в которой они могли бы ее понимать. Могут помочь следующие виды гаджетов:

- Компьютерные программы или другие виды медиа (аудио записи, DVD-диски);
- Говорящий калькулятор;
- Электронные словари.

Задача состоит в том, чтобы читатели имели несколько способов доступа к информации. Мультисенсорная технология также может быть полезна, например, компьютерная программа, которая произносит слово вслух и выделяет его по мере чтения.

Аутизм

Читатели с большинством когнитивных расстройств могут получить помощь от мультисенсорной технологии, люди с аутизмом, напротив, не могут ими пользоваться. Аутичные люди легко перевозбуждаются, поэтому следует использовать наиболее простые технологии. Ключевым является фактор возможности восприятия информации самостоятельно, с минимальными отвлекающими моментами. Таким читателям помогут следующие технологии:

- Расписание событий и мероприятий, включающее графические образы;
- Сенсорные экраны;
- Графические образы с раскладкой;
- Визуальный таймер;
- Интерактивная программное обеспечение.

Предоставление помощи

Все упомянутые в первом разделе технологии могут быть достаточно полезны в помощи читателям получения доступа к ресурсам библиотеки, но необходимо соблюдать условие благоприятной и доброжелательной атмосферы внутри библиотеки. Каждый сотрудник библиотеки должен не только знать как пользоваться всеми вспомогательными ресурсами, но также уметь правильно общаться с людьми с ограниченными возможностями. Сотрудники, умеющие уделять внимание каждому читателю и находить особый подход к людям, создадут более плодотворное сотрудничество.

Общее

Самое главное в оказании помощи читателям с ограниченными возможностями — это относиться к ним, в первую очередь, как к людям, а не как к инвалидам. В самом деле, некоторые могут сказать, что они вовсе не ограничены в способностях, но само общество ограничило их выбор. Также будьте осторожны в использовании таких слов, как «глухой», «слепой» или «инвалид».

Вместо этого, обращайтесь к ним, как «читатели с нарушениями слуха», «слабовидящие читатели» или «читатели с физическими недостатками.» Если посетитель, имеющий инвалидность, сопровождается кем-то, кто не имеет ограниченных возможностей, всегда уделяйте достаточное внимание читателям и взаимодействию с ними. В общем, ведите себя естественно и не бойтесь уточнять, какую помощь им можно оказать.

Говорите четко, но без преувеличения. Соблюдайте размеренную скорость общения, избегая повышения голоса. Используйте короткие предложения и перефразирование, не повторяйте то, что было сказано, если читатель не может вас понять. Это особенно важно учитывать в общении с посетителями с нарушениями слуха и когнитивными расстройствами.

Некоторые посетители могут сопровождаться животными-поводырями; убедитесь в том, что вы знаете и соблюдаете правила, касающиеся животных-поводырей. Общепринято, что животным-поводырям разрешается находиться в общественных зданиях, даже если там обычно установлен запрет на животных. Все сотрудники должны знать, что животное исполняет свою работу, и стараться не отвлекать его.

Люди с нарушением зрения

При оказании помощи слабовидящим читателям, важно ориентировать их в пространстве с помощью вербальной коммуникации. Давая им указания, старайтесь использовать конкретные расстояния и положения по отношению к человеку. Оказывая помощь читателю, чтобы отвести его к нужному месту, предпочтительно подать ему руку, а не просто самому взять его руку во время ходьбы. Во время собрания или встречи, представьте себя и своих коллег, и дайте читателю знать, когда кто-то приходит или уходит.

Люди с нарушением слуха

Очень важно использовать визуальные сигналы, при общении с читателями с нарушением слуха. Изначально сотрудник может привлечь к себе внимание посетителя несколькими способами: помахать читателю, постучать по столу или легко похлопать его по плечу. Разговаривая, они постоянно должны поддерживать зрительный контакт. Даже если читатель не может читать по губам, он будет полагаться на мимику собеседника и другие подобные невербальные сигналы, чтобы соблюдать свою очередь в разговоре.

Люди с ограниченными физическими возможностями

Если в библиотеке присутствуют читатели с ограниченными физическими возможностями, то необходимо дать им необходимое пространство в прямом и переносном смысле. Убедитесь, что проходы и другие пути свободны от всего, что может блокировать путь или причинить им неудобство. Люди, использующие инвалидные кресла, должны с легкостью находить специальные указатели. Если вы долгое время работаете с читателем на инвалидном кресле, убедитесь, что вам удобно сидеть рядом с ним; читателям, использующих ходунки, трости, или костыли, нужно вовремя подать стул. Персонал должен быть готов помочь читателю, если надо что-то достать или перенести.

Когнитивные нарушения

Читатели с когнитивными расстройствами больше всего оценят в общении терпение и четкость. Тщательный выбор слов и паузы в словах позволят людям эффективнее воспринимать информацию и позволят им быть более вовлеченными в общение. Кроме того, важно не делать предположений на основании их возраста. Лучше спросить, какие книги они предпочитают, чтобы иметь более четкое представление об уровне их знаний.

Люди, страдающие аутизмом

Терпение и точность важны при оказании помощи читателям, страдающим аутизмом. Помимо этого, в общении нужно взять за правило быть гибким и услужливым. Это может показаться ироничным, но оба качества одинаково важны. Гибкость следует использовать в соответствии с ожидаемым поведением; такое поведение может быть немного отличным от общепринятых норм. Во время каких-либо мероприятий, тем не менее, лучше следовать изначальному плану и стараться предупредить участников и о смене событий, чтобы помочь им самоорганизоваться. Читателям, страдающим аутизмом, вероятно, также будет полезно подсказывать, когда библиотека не переполнена, показывать места в библиотеке, где они могут работать более уединенно.

Заключение

Ключевой момент, который должна учитывать библиотека в оказании качественных услуг людям с ограниченными возможностями, — это доступность своих ресурсов. Технологии могут сделать многое, но, если вы хотите, чтобы они использовались наиболее эффективно, необходимо заранее проводить различные опросы читателей. Существует много вариантов. Так, консультации с посетителями, которые на самом деле будут использовать вспомогательные технологии, гарантируют оказание библиотекой необходимых услуг. После установки технологических нововведений дело остается за сотрудниками, которые способны создать благоприятную рабочую атмосферу, чтобы люди с ограниченными возможностями могли наслаждаться нахождением в библиотеке.