

CONCEPTE ȘI ABORDĂRI PRACTICE ALE ACCESULUI LA
INFORMAȚIE PENTRU PERSOANE DEZAVANTAJATE ȘI ASISTENȚILOR
PERSONALI ÎN BIBLIOTECILE PUBLICE

CONCEPTS AND PRACTICAL APPROACHES TO INFORMATION ACCESS
FOR DISADVANTAGED PEOPLE AND PERSONAL ASSISTANTS
IN PUBLIC LIBRARIES

Victoria VASILICA¹ [ORCID: 0000-0001-7366-9512]

Abstract: *The author of this scientific paper discusses the role of the public library as a community center and interactive platform for communication and socialization, which offers fair access to collections and services, for all groups of users, regardless of ethnicity, spoken language or disability. A good practice of Latvian libraries is presented, which have set up safe and inclusive spaces called "Apple shelves" that improve access to information for people with special needs, regardless of their specifics.*

Keywords: *public library, inclusive services, social inclusion, Latvian libraries, users with special needs*

Manifestul IFLA UNESCO pentru bibliotecile publice, publicat în anul 2022, oferă o nouă viziune despre dezvoltare și progres. Dominantele sunt relevante actualității sociale și este important ca noile accente să configureze statutul bibliotecilor și al bibliotecarilor. Biblioteca publică creează condiții pentru dezvoltarea unei societăți democratice și cetățenie activă, promovează învățarea pe tot parcursul vieții, independența decizională și dezvoltarea individuală a fiecărui cetățean, precum și a diverselor grupuri sociale. Același document scoate în evidență aspectul caracteristic al bibliotecii ca centru comunitar și platformă interactivă de comunicare și socializare pentru membrii comunității care oferă acces egal la colecții și alte resurse informaționale, dar și livrează servicii pentru toate grupurile de utilizatori, indiferent de etnie, limbă vorbită sau dizabilitate.

A fi bibliotecar înseamnă a fi dedicat valorilor democratice și valorilor dreptății sociale. Bibliotecile ca infrastructură dispun de un evident potențial (resurse și personal de specialitate competent), contribuind la îmbogățirea spirituală, incluziunea și alfabetizarea comunităților. **Comisia europeană** promovează o nouă politică de coeziune în spațiul Uniunii Europene pentru perioada 2021 – 2027 (1), care se referă la incluziunea și coeziunea socială, economică și teritorială. Documentul este orientat către corectarea dezechilibrului dintre țări și regiuni în scopul dezvoltării competitive și durabile în toate sferile. Eforturile sunt orientate spre o Europă mai competitivă și mai inteligentă, mai ecologică, mai conectată prin favorizarea mobilităților, mai aproape de cetățeni, mai socială, mai binevenită incluziunii. Este necesar ca conceptul incluziunii să se regăsească în proiectele și programele dezvoltate în biblioteci, dar și în conceptualizarea serviciilor de

¹ Șef secție, Biblioteca Națională a Republicii Moldova, vasilica@bnrm.md

biblioteca. Incluziunea nu presupune doar acces la drepturile fundamentale ale omului, dar oferă posibilități fiecărui individ să participe, pe deplin, la dezvoltarea societății în care trăiește, indiferent de etnie, gen, religie, orientare sexuală sau statut economic. Bibliotecile, alături de alte instituții comunitare, au adoptat acest concept, identificând produse, programe, colecții speciale și servicii menite să combată excluderea socială.

Cel mai important pilon al serviciilor de bibliotecă pentru utilizatorii dezavantajați și vulnerabili este anume conștientizarea sporită și cooperarea. Este necesară cooperarea pe toate nivelurile, de la local până la internațional, între organizațiile necomerciale și cele comerciale, între voluntari și bibliotecari. Pentru a transforma spațiile bibliotecii și redresa echilibrul de acces al utilizatorilor dezavantajați, este nevoie de o importanță crescândă a dezvoltării profesionale a bibliotecarilor cu accent pe gama de abilități interpersonale, inovație în diversificarea serviciilor pentru categorii distincte de utilizatori și abordare personalizată.

Fidelizarea utilizatorilor reprezintă o relație emoțională între bibliotecă și utilizatori, este rezultatul experienței pozitive și contribuie la crearea încrederii. Abordarea personalizată a necesităților informaționale a fiecărui utilizator este exact metoda de a crește loialitatea acestora. Pentru a oferi acces și suport informațional personalizat utilizatorilor săi, bibliotecile periodic colectează feedbackuri prin intermediul chestionarelor,

Serviciile, accesul la colecțiile speciale trebuie furnizate pentru acei utilizatori care nu pot, din mai multe motive, să utilizeze serviciile, programele și colecțiile generale, de exemplu minoritățile lingvistice, persoanele cu dizabilități, dislexie sau competențe digitale slabe, persoane aflate în spital sau în penitenciare. În articolul 51 din Constituția Republicii Moldova este menționat statutul special de protecție a persoanelor cu dizabilități și asigurarea acestora cu condiții normale de învățământ, tratament dar și integrare socială. (2). În Legea nr. 160 din 2017 cu privire la biblioteci, capitolul VI, pct 4 se menționează că bibliotecile „asigură dreptul de acces fizic al persoanelor cu dizabilități la servicii speciale pentru incluziunea socială a acestora”(3), iar anexa nr. 1 la *Regulamentul privind serviciile prestate de bibliotecile publice* specifică în punctul 10 deservirea la domiciliu a persoanelor cu dizabilități locomotorii.

Menționăm că cadrul legislativ național este favorabil pentru că bibliotecile să se adapteze la nevoile de informare a tuturor membrilor comunității prin asumarea rolului de centru de resurse informaționale și cel de spațiu de comunicare și incluziune, inclusiv, prin stimularea dialogului intercultural. Schimbările accelerate, dezvoltarea tehnologiilor de informare și documentare, inteligența artificială crează condiții permanente pentru includerea socială. Bibliotecile, ca centre documentare și comunitare, încearcă, permanent, să asigure accesul tuturor la informație, produse și servicii inclusive, orientate spre schimbarea de atitudine, dezvoltarea gândirii critice și contribuție semnificativă la dezvoltarea unei societăți alfabetizate și inclusive.

Un principiu al bibliotecii publice este și cel al universalității, respectiv serviciile dezvoltate nu doar să fie accesibile tuturor membrilor interesați ai comunității, dar și să nu aducă pagube altora. Serviciile trebuie să fie organizate în așa manieră încât să fie disponibile, în egală măsură, grupurilor minoritare care,

din anumite motive, nu sunt capabile să facă uz de serviciile de bază (minoritățile lingvistice sau persoanele cu necesități speciale...). Nivelul de finanțare, dezvoltarea serviciilor, arhitectura spațiilor, dezvoltarea colecțiilor (vor fi incluse cărți cu alfabet Braille sau cărți audio pentru nevăzători și dislexici) - toate acestea se vor planifica pornind de la principiul fundamental de acces universal.

Ca urmare a participării la o școală de vară organizată de Biblioteca Națională a Letoniei, din cadrul proiectului **EU4Dialogue: Îmbunătățirea schimburilor dincolo de granițe prin educație și cultură**, am beneficiat de un program de mentorat. Încă din Grecia Antică, mentoratul a devenit o metodă eficientă de transmitere a practicilor de muncă și experiențelor de viață de la înțelepții vremii către ucenicii lor. Mentoratul nu este despre sfaturi și idei, dar este despre formarea de competențe și mediu sănătos de învățare, progres și performanță. În cadrul acestui program de mentorat remarcăm rolul de catalizator al creativității al doamnei **Zane Valaine**, expertă în implementarea serviciilor de bibliotecă în cadrul **Bibliotecii Centrale din Riga**.

O **experiență deosebită de serviciu de bibliotecă** orientat către persoanele cu nevoi speciale, dar și asistenților personali ale acestora este „RAFTUL CU MERE”.

În anul 1993 în Suedia, compania APPLE a făcut o încercare de a implementa un astfel de proiect în bibliotecile publice. Inițiativa a venit din discernământul că fiecare copil are dreptul să citească și să simtă bucuria lecturii, dar nu fiecare carte corespunde necesităților oricărui copil. În acest context au fost amenajate rafturi cu cărți congruente pentru copiii slabi văzători, dizlexici sau cu alte nevoi speciale. Ideea a fost preluată de mai multe țări, reinterpretată pe alocuri, și pusă în aplicare diferențiat de la caz la caz, doar, păstrându-se sensul de a fi un serviciu care eficientizează accesul la informație pentru persoanele cu nevoi speciale, indiferent care ar fi aceștia.

În septembrie 2006, Biblioteca Centrală din Riga și cele 26 filiale ale ei lansează un nou format de servicii pentru persoanele cu nevoi speciale și persoanele de sprijin sau asistenții personali ale acestora, prin înființarea unei zone speciale - „rafturi cu mere”, care au fost special echipate și amplasate pentru a fi ușor accesibile, inclusiv, și pentru oameni în scaune cu roțile.

În mitologia nordică, inclusiv, și letonă, mărul este un simbol al cunoașterii și al înțelepciunii. În contextul proceselor de integrare socială, mărului i se atribuie și funcția integratoare a celor cinci simțuri - poate fi văzut, mirosit, gustat și auzit atunci când cineva îl mănâncă.

Mărul de la Biblioteca Centrală din Riga simbolizează un spațiu informațional democratic, sigur și incluziv, prin intermediul căruia biblioteca garantează acces echitabil la informație pentru fiecare persoană din comunitate.

Designul vizual a fost creat de o persoană cu capacități artistice de la Biblioteca Centrală din Riga.

Etape ale implementării acestui serviciu de bibliotecă

- Colectarea (scanarea) informației despre comunitățile de utilizatori și non utilizatori:
 1. Sondaje de opinie,
 2. Date statistice ale asistenței sociale, punctelor medicale;
- elaborarea profilului grupului țintă;

- organizarea rafturilor în funcție de rezultatele studiului.

Criteriile de amenajare a „rafturilor cu mere”

- Rafturile se amplasează într-o zonă cât mai accesibilă;
- Resursele informaționale plasate pe rafturi trebuie să fie ușor accesibile din toate pozițiile;
- Textul informativ despre aceste rafturi trebuie să fie prezentat cu litere mari (*cea mai mică dimensiune acceptabilă a fontului este 14, folosită în pliante și broșuri informative*);
- Pliante informative intitulate se plasează pe raft pentru a dezvălui conținutul „raftului cu mere”.

Caracteristicile resurselor informaționale utilizate pentru amenajarea raftului:

- „Rafturile cu mere” conțin, în principal, publicații cu text ușor de citit și de înțeles, care vor fi utile și persoanelor în vârstă și celor care au dificultăți de văz sau de lectură, dar vor să învețe;
- Publicațiile ar trebui să aibă un design vizual, imagini și text puțin;
- Dialogurile din texte trebuie să fie cu caractere italice, pentru identificarea imediată și corectă a sensului cuvintelor;
- Ilustrații cât mai numeroase și bule de reprezentare în imagini a gândurilor personajelor, pentru o mai bună înțelegere a textului;
- Textele trebuie să fie împărțite în capitole scurte pentru a facilita reluarea lecturii;
- Texte trebuie să fie aerisite, cu accent pe despărțirea propozițiilor pentru o lectură mai ușoară.
- Rafturile conțin cărți despre diverse aspecte ale îngrijirii pacientului, reabilitare, dislexie, care dezvăluie oportunități pentru persoanele cu nevoie speciale de a-și îmbunătăți calitatea vieții.

Un aspect important în prestarea serviciilor pentru persoane cu nevoi speciale este și atitudinea onestă a personalului de specialitate în relația cu acest tip de utilizatori. Se recomandă de respectat principiile de stimă; atitudine incluzivă; abordare apreciativă, empatie, evitarea cuvintelor „surd”, „orb”, „cu handicap”.

Pentru realizarea misiunii bibliotecii de a sta la dispoziția comunităților și servirea intereselor de informare, studiu, educație, lectură și recreere ale utilizatorilor în mod echitabil, este nevoie de o abordare coerentă și integrată utilizându-se un mix de instrumente.

Serviciul „raftul cu mere” este doar un pas pe care îl poate face oricare bibliotecă pentru a fideliza utilizatorii cu nevoi speciale și asistenții lor personali prin abordarea individuală a necesităților lor de informare.

Referințe bibliografice:

1. *Politica de coeziune a UE*. Online. Disponibil: https://ec.europa.eu/regional_policy/2021-2027_en [accesat 2024.04.15].
2. *Constituția Republicii Moldova: nr. 1 din 29-07-1994*. Online. Disponibil: https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=142462&lang=ro# [accesat 2024.04.15].
3. *Lege cu privire la biblioteci: nr. 160 din 20.07.2017*. Online. Disponibil: https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=120694&lang=ro [accesat 2024.04.15].