Małgorzata Fedorowicz-Kruszewska
Uniwersytet Mikołaja Kopernika w Toruniu

Media i usługi biblioteczne dla grup zagrożonych wykluczeniem społecznym[1]

Wprowadzenie

Problematyka wykluczenia społecznego pojawia się we współczesnym piśmiennictwie z zakresu bibliologii i informatologii[2]. W kontekście działalności bibliotek i idei społeczeństwa informacyjnego pojawiają się też takie terminy jak wykluczenie cyfrowe, informacyjne czy edukacyjne. Celem niniejszego tekstu jest zaprezentowanie tych mediów i usług bibliotecznych, które zostały zaprojektowane z myślą o osobach zaliczanych do grup zagrożonych społecznym wykluczeniem. Ich egzemplifikacje zebrano, dokonując analizy piśmiennictwa, dokumentów elektronicznych oraz zawartości serwisów internetowych bibliotek i innych instytucji, a także na podstawie obserwacji własnych.

Terminologia

Warto zatem wyjść od pewnych ustaleń terminologicznych. Anthony Giddens definiuje wykluczenie społeczne jako „efekt różnego rodzaju upośledzeń społecznych, wskutek których jednostka lub grupa społeczna nie mogą w pełni uczestniczyć w życiu społecznym, gospodarczym i politycznym społeczeństwa, do którego należą"[3]. Nie ma zgodności co do źródeł i wskaźników wykluczenia społecznego. Niektórzy badacze uważają, że wykluczenie społeczne odnosi się do wszystkich przypadków nieuczestniczenia w pełni w ważnych aspektach życia społecznego, inni odnoszą je wyłącznie do niedobrowolnych form nieuczestniczenia[4].

---

1 Niniejszy tekst jest zmienioną i uzupełnioną wersją publikacji: M. Fedorowicz-Kruszewska, *Biblioteka dla „Innego"*, [w:] *Kniha ve 21. století. Redefinování role knihoven ve 21. století*, red. L. Foberová, Brno 2016, s. 45-52.

2 Zob. np. B. Bednarek-Michalska, *Wolny dostęp do informacji i wiedzy czy wykluczenie edukacyjne? Trendy światowe a Polska*, „Biuletyn EBIB" 2005, nr 2, dostęp: http://www.ebib.pl/2005/63/michalska.php [odczyt: 11 grudnia 2017]; I. Smarsz, *Działania bibliotek publicznych w Polsce na rzecz wykluczonych społecznie (wybrane problemy)*, „Biblioterapeuta" 2008, nr 3, s. 9-12; U. Wenta, *Biblioteka w przeciwdziałaniu wykluczeniu społecznemu*, „Bibliotekarz Zachodnio-Pomorski" 2009, nr 1/2, s. 6-14.

3 A. Giddens, *Socjologia*, przeł. A. Szulżycka, Warszawa 2004, s. 738.

4 T. Panek, J. Czapiński, *Wykluczenie społeczne*, [w:] *Diagnoza Społeczna 2015. Warunki i jakość życia Polaków*, red. J. Czapiński, T. Panek, Warszawa: Rada Monitoringu Społecznego 2015, s. 396, dostęp: http://ce.vizja.pl/en/issues/volume/9/issue/4 [odczyt: 6 stycznia 2016].

Różne są też typologie grup zagrożonych wykluczeniem. Autorka przyjęła tę opracowywaną przez Radę Monitoringu Społecznego, która począwszy od 2000 roku – w odstępach kilkuletnich – przeprowadza w Polsce badania społeczne i publikuje je pt. *Diagnoza Społeczna. Warunki i jakość życia Polaków*[5]. W przywoływanych raportach najczęściej wymienia się następujące grupy zagrożone wykluczeniem społecznym: samotni, bezrobotni, seniorzy, niepełnosprawni, mieszkający na wsi, uzależnieni od środków psychoaktywnych, z niskim wykształceniem, w konflikcie z prawem, ubogie. Przy czym zaznacza się, że trudno oszacować, jaki odsetek Polaków jest faktycznie wykluczony, a jaki jest zagrożony wykluczeniem[6]. Z przytoczonych badań wykluczono gospodarstwa domowe cudzoziemców, uznając, że w Polsce nie dochodzi do konfliktów na tle rasowym czy narodowościowym. Ponieważ jednak w innych typologiach grup zagrożonych wykluczeniem społecznym pojawiają się cudzoziemcy, imigranci, mniejszości narodowe i etniczne[7] oraz z uwagi na napływających masowo do Europy uchodźców, również i tę kategorię autorka uwzględniła w swoich rozważaniach.

Z wykluczeniem społecznym wiąże się wykluczenie cyfrowe, które z jednej strony może być skutkiem, z drugiej zaś – przyczyną wykluczenia społecznego. W niniejszym tekście autorka przyjęła definicję zaproponowaną przez Dominika Batorskiego, który przyjmuje, że pojęcie cyfrowego wykluczenia odnosi się do różnic pomiędzy tymi, którzy mają regularny dostęp do technologii cyfrowych oraz informacyjnych i potrafią efektywnie z nich skorzystać, a tymi, którzy tego dostępu nie mają. Definicja ta uwzględnia zarówno różnice związane z fizycznym dostępem do technologii, jak również z umiejętnościami i zasobami potrzebnymi do użycia tych technologii w sposób przynoszący korzyści[8].

Zjawisko wykluczenia społecznego pojawia się w każdym kraju, choć inne są jego przyczyny i odmienna jest też struktura grup wykluczonych społecznie. Oznacza to jednak, że nie ma sposobu na przeciwdziałanie i zapobieganie wykluczeniu społecznemu i cyfrowemu. Niewątpliwie jednak edukacja, permanentne podnoszenie kwalifikacji, aktywizacja zawodowa, działania włączające mogą je w pewnym stopniu ograniczyć.

Dużą rolę w tym zakresie mają do odegrania biblioteki, które mogą zaoferować dostęp do mediów i usług bibliotecznych, z których część zaprojektowana jest z myślą o użytkownikach o specjalnych potrzebach. Należy przy tym zdawać sobie sprawę, że wśród osób narażonych na społeczne wykluczenie nie wszyscy potrzebują takiego zindywidualizowanego podejścia. Wśród tych, którzy tego

---

5 Zob. *Diagnoza Społeczna. Warunki i jakość życia Polaków*, Rada Monitoringu Społecznego, dostęp: http://www.diagnoza.com/ [odczyt: 3 lutego 2016].

6 T. Panek, J. Czapiński, op. cit., s. 426.

7 R. Szarfenberg, *Pojęcie wykluczenia społecznego*, s. 3-4, dostęp: http://rszarf.ips.uw.edu.pl/pdf/pojecie_ws.pdf [odczyt: 25 stycznia 2016].

8 D. Batorski, *Wykluczenie cyfrowe w Polsce*, [w:] *Społeczeństwo informacyjne*, red. R. Grodzka, Warszawa 2009, s. 225-226.

wymagają, są osoby z niepełnosprawnością, częściowo także seniorzy, bezrobotni, cudzoziemcy, osoby z niskim wykształceniem i o niskich kompetencjach językowych.

Media

Ponieważ pojęcie medium może być różnie definiowane, należy wyjaśnić, iż autorka przyjęła rozumienie mediów jako nośników informacji (środków transmisji), do których zalicza się m.in. gazety, książki, filmy, radio, sieci informatyczne[9]. Można pokusić się o podział mediów adresowanych do grup zagrożonych społecznym wykluczeniem na analogowe i cyfrowe, choć należy zdawać sobie sprawę, że byty te współcześnie przenikają się oraz że istnieją inne (zwłaszcza w zakresie stosowanej terminologii) typologie mediów[10].

Przyjmując tę uproszczoną typologię mediów, w obrębie formatów analogowych należałoby usytuować: publikacje brajlowskie (ang. *braille books*), publikacje brajlo-drukowe (ang. *twin-vision books*, *print/braille books*), książki dotykowe (ang. *tactile books*), książki wydrukowane powiększoną czcionką (ang. *large print books*) i książki łatwe w czytaniu (ang. *easy-to-read books*)[11]. Materiały brajlowskie adresowane są do osób niewidomych, gdzie tekst zapisany jest punktowym pismem brajlowskim, którego opracowanie jest porównywane z rewolucją, jaką w upowszechnieniu piśmiennictwa przypisuje się wynalazkowi Jana Gutenberga. Wprowadzenie w życie pomysłu Louisa Braille'a (1809-1852) pozwoliło bowiem osobom z niepełnosprawnością wzroku na samodzielny dostęp do informacji. Z kolei publikacje brajlo-drukowe to materiały adresowane zarówno do osób niewidomych, jak i widzących, ponieważ posiadają tekst w brajlu oraz w czarnym druku, a także standardowe ilustracje, gdyż są to najczęściej książki dla dzieci. Ich największą zaletą jest możliwość wspólnej lektury niewidomych i widzących członków rodziny. Trochę inną formę przybierają książki dotykowe, gdzie najważniejszą rolę odgrywają dotykowe, wypukłe ilustracje. Tekstu jest tu mniej, bo odbiorcami są młodsze dzieci, lecz także występuje on w dwóch wersjach: brajlowskiej i czarnodrukowej. Książki wydrukowane dużą czcionką są skierowane do osób słabowidzących i wbrew nazwie odznaczają się nie tylko powiększoną czcionką, lecz także odpowiednio grubym papierem, czytelnym krojem czcionki, wyraźnym zaznaczeniem konturów ilustracji (jeśli są) itd. Z kolei materiały łatwe w czytaniu adresowane są do szerokiego grona odbiorców: osób niesłyszących, z niepełnosprawnością intelektualną, z dysleksją, z afazją, poza tym do imigrantów, mniejszości narodowych oraz osób z niskim wykształceniem. Charakteryzują

---

9 Por. *Słownik terminologii medialnej*, red. W. Pisarek, Kraków 2006, s. 117; *Słownik wiedzy o mediach*, red. E. Chudziński, Warszawa – Bielsko-Biała 2007, s. 11; zob. też T. Goban-Klas, *Cywilizacja medialna: geneza*, *ewolucja, eksplozja*, Warszawa 2005, s. 17, 20-21.

10 Por. J. Chwaszcz, M. Pietruszka, D. Sikorski, *Media*, Lublin 2005, s. 16.

11 Zob. szerzej na temat mediów dla grup zagrożonych społecznym wykluczeniem, w tym technologii wspomagających i dostępnych serwisów WWW, w pracy: M. Fedorowicz-Kruszewska, M.J. Cyrklaff, *Media w środowisku osób zagrożonych wykluczeniem społecznym*, Toruń 2016.

się prostym tekstem i przejrzystym układem typograficznym, pozwalającymi na zrozumienie przekazu.

Formatem coraz popularniejszym w Polsce i wytwarzanym z myślą o osobach z niepełnosprawnością wzroku jest tyflografika (ang. *tactile graphic*), czyli „grafika dla niewidomych i słabowidzących”[12]. W amerykańskich wytycznych dotyczących przygotowania tyflografiki jest ona określana krótko jako „reprezentacja obrazu przekształcona do postaci dostępnej przez zmysł dotyku”[13]. Zazwyczaj funkcjonuje samodzielnie, lecz pojawia się także w publikacjach adresowanych do osób niewidomych.

Cyfrowe media są reprezentowane przez książki mówione (ang. *talking books*), filmy i audycje dla osób niesłyszących (z podpisami u dołu ekranu lub tłumaczone na język migowy przez tłumacza umieszczonego w rogu ekranu), audiodeskrypcję (ang. *audio description*/ *video description*), technologie wspomagające (ang. *assistive technologies*) i dostępne serwisy WWW. Książki mówione w przeszłości wykorzystywały takie nośniki jak płyta, taśma magnetofonowa, kaseta magnetofonowa. Współcześnie zapisywane są na wymiennych nośnikach pamięci bądź pobierane z serwera (np. biblioteki) bezpośrednio na komputer i odsłuchiwane lub odczytywane za pomocą monitora brajlowskiego. Filmy i audycje dla niesłyszących, których liczba sukcesywnie wzrasta zarówno w publicznych, jak i prywatnych stacjach telewizyjnych, najczęściej wyposażone są w podpisy, rzadziej tłumaczone na język migowy. Audiodeskrypcja z kolei to technologia, która umożliwia niewidomym usłyszeć to, czego nie można zobaczyć i co nie zostało wypowiedziane. Zatem w przerwach między narracją i dialogami w sztukach, filmach, programach telewizyjnych, profesjonalny lektor opisuje wszystkie wizualne i niewerbalne znaki i informacje, które mogą być niezbędne do zrozumienia tych kulturowych i informacyjnych przekazów, a więc np. ubiór, miejsce akcji, język ciała[14]. Ta technika, choć kojarzona jest głównie z kinem, wyrosła w świecie teatru, a aktualnie upowszechniła się w telewizji, w muzeach, galeriach sztuki czy archiwach.

Istotne znaczenie dla zapobiegania wykluczeniu cyfrowemu osób z niepełnosprawnością mają technologie wspomagające, które pozwalają na samodzielny lub bardziej samodzielny dostęp do informacji. Wśród urządzeń tego typu znajdują się m.in.: monitory brajlowskie (ang. *refreshable braille display*), notatniki brajlowskie (ang. *braille notetaker*), drukarki brajlowskie (ang. *braille embosser*), wygrzewarki (ang. *heater*), powiększalniki elektroniczne (ang. *electronic magnifiers*), odtwarzacze cyfrowych książek mówionych (ang. *digital talking book players*), alternatywne klawiatury i myszy. W obręb technologii wspomagających wchodzi też oprogramowanie, takie jak np. programy powiększające, programy udźwiękawiające (ang.

[12] M. Jakubowski, *Tyflografika – historia i współczesność, metody i technologie*, „Tyfloświat” 2009, nr 1, s. 38, dostęp: http://firr.org.pl/uploads/PUB/Tyfloswiat-01_2009.pdf [odczyt: 5 lutego 2016].

[13] *Guidelines and Standards for Tactile Graphics*, Braille Authority of North America, 2011, dostęp: http://www.brailleauthority.org/tg/web-manual/index.html [odczyt: 2 czerwca 2015].

[14] F. Ellis, *A picture is worth a thousand words for blind and visually impaired persons too! An introduction to audiodescription*, New York 1991, s. 2.

screen reader), syntezatory mowy (ang. *text-to-speech*), programy OCR (ang. *Optical Character Recognition*). Coraz więcej polskich bibliotek jest wyposażonych w technologie wspomagające, a prym wśród nich wiodą biblioteki akademickie.

Bardzo ważnym aspektem przeciwdziałania wykluczeniu cyfrowemu w odniesieniu do osób niepełnosprawnych, seniorów, osób o niskim wykształceniu oraz o niższych kompetencjach językowych (imigranci, cudzoziemcy) są dostępne strony WWW. Dostępność stron internetowych (ang. *Web accessibility*) to „cecha wynikająca z ich budowy, umożliwiająca pełny, samodzielny, bezpieczny i efektywny dostęp do treści i funkcjonalności, uwzględniająca specyfikę różnych grup”[15]. Serwisy internetowe bibliotek powinny być zatem tak zaprojektowane, żeby wszyscy potencjalni użytkownicy, w tym ci wymienieni wcześniej, mieli możliwość z nich skorzystać. Istnieją standardy i specyfikacje techniczne dotyczące projektowania stron, które zostały opracowane przez World Wide Web Consortium (W3C) w ramach powstałej w 1996 roku grupy roboczej do spraw dostępności Web Accessibility Initiative (WAI). W 1999 roku WAI opracowało *Web Content Accessibility Guidelines* (*WCAG*), który jest wykazem kryteriów wykonania dostępnych stron WWW. Najnowsza wersja *WCAG 2.0*[16] została rekomendowana przez W3C w 2008 roku.

Usługi

Istotnym elementem działalności bibliotek (zwłaszcza publicznych), których celem jest przeciwdziałanie wykluczeniu społecznemu, jest przygotowanie oferty usług bibliotecznych i informacyjnych z uwzględnieniem potrzeb zróżnicowanego otoczenia społecznego. Jacek Wojciechowski dokonał typologii usług bibliotecznych, wydzielając: udostępnianie, informowanie i pracę z użytkownikiem[17]. Z większości oferowanych usług bibliotecznych osoby zagrożone wykluczeniem społecznym mogą korzystać na równi z pozostałymi użytkownikami, jeśli (ewentualne) bariery w dostępie do nich będą przełamane. Biblioteki wypracowały też wachlarz usług adresowanych do użytkowników posiadających specyficzne potrzeby biblioteczne i zamierzeniem autorki jest przedstawienie właśnie tych, pomijając standardowe, z których korzystają grupy narażone na wykluczenie społeczne, takie jak osoby z niskim wykształceniem, mieszkające na wsi czy samotne. Zaprezentowane formy usług uporządkowano według adresatów. Informacje dotyczące tego segmentu usług zostały zebrane na podstawie analizy literatury przedmiotu, serwisów internetowych bibliotek oraz obserwacji własnych. Przedstawiony wykaz bynajmniej nie pretenduje do miana wyczerpującego, służy jedynie wskazaniu trendów, jeśli idzie o ofertę usług adresowanych do grup zagrożonych wykluczeniem, którą autorka

[15] J. Zadrożny, *Studenci niewidomi i słabowidzący – poradnik dla wyższych uczelni. Dostępne WWW*, Kraków: Fundacja Instytut Rozwoju Regionalnego, 2007, s. 5, dostęp: http://www.firr.org.pl/uploads/PUB/FIRR_Dostępne_WWW.pdf [odczyt: 4 lutego 2016].

[16] *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0*, dostęp: http://www.w3.org/TR/WCAG20/ [odczyt: 4 lutego 2016]. Polskie autoryzowane tłumaczenie zob. *Wytyczne dla dostępności treści stron internetowych 2.0*, dostęp: http://fdc.org.pl/wcag2/ [odczyt: 4 lutego 2016].

[17] J. Wojciechowski, *Bibliotekarstwo: kontynuacje i zmiany*, Kraków 2001, s. 46.

traktuje jako przejaw odpowiedzialności społecznej bibliotek funkcjonujących w określonym otoczeniu społecznym. W swoich analizach autorka nie ograniczała się do bibliotek publicznych, choć ze względu na przypisane im zadania to one najczęściej reagują na potrzeby otoczenia lokalnego.

Bogatą ofertę biblioteki (przede wszystkim publiczne) przygotowują z myślą o osobach w wieku senioralnym, co nie dziwi w sytuacji, gdy ich liczba rośnie. W latach 1989-2014 liczba osób w wieku 60 lat i więcej wzrosła o ponad 2,9 mln i wyniosła 8,5 mln, a zatem 22% w całej liczącej 38,5 mln populacji Polski. Od początku lat 90. ubiegłego wieku przeciętny mieszkaniec Polski postarzał się o ponad 7 lat i mediana wieku dla całej ludności Polski wyniosła 39 lat. Zgodnie z założeniami opracowanej przez Główny Urząd Statystyczny (GUS) prognozy demograficznej, odsetek osób w wieku 60 lat i więcej w 2050 roku wzrośnie do 40,4%[18]. Oczywiste zatem jest uwzględnianie potrzeb wzmiankowanej grupy w bibliotekach publicznych, które muszą niejako z założenia monitorować i dopasowywać się do otoczenia społecznego. Co zatem biblioteki mają do zaoferowania osobom w wieku senioralnym? Przede wszystkim są to zajęcia z zakresu edukacji komputerowej, internetowej i medialnej, edukacji prozdrowotnej (pogadanki z zakresu profilaktyki prozdrowotnej, bezpiecznych zachowań), edukacji czytelniczej i kulturalnej (Dyskusyjne Kluby Książki, Dyskusyjne Kluby Filmowe i Muzyczne, promowanie twórczości seniorów, głośne czytanie). Oprócz tego biblioteki zapraszają seniorów na spotkania aktywizujące (np. w walce z depresją), okolicznościowe, zajęcia biblioterapeutyczne (np. wykorzystujące biblioterapię reminiscencyjną), kursy językowe (głównie języka angielskiego). Seniorzy biorą też udział w projektach integrujących pokolenia (np. młodzi użytkownicy bibliotek uczą starszych, jak posługiwać się nowymi technologiami) i włączają się w działania wolontariackie. Biblioteki podejmują też współpracę z Klubami Seniora. W zakresie udostępniania zbiorów biblioteki oferują usługę „książka na telefon", polegającą na dostarczaniu materiałów do domów osób mających trudności z samodzielnym dotarciem do biblioteki, oraz organizowanie punktów bibliotecznych z wymiennym księgozbiorem w domach pomocy społecznej, gdzie przebywają seniorzy.

Zróżnicowana jest także oferta bibliotek adresowana do osób z niepełnosprawnością. Osoby niepełnosprawne stanowią znaczny odsetek polskiego społeczeństwa, bo jak pokazują dane otrzymane w wyniku Narodowego Spisu Ludności i Mieszkań z 2011 roku, wyniósł on 12,2% ludności kraju, co daje liczbę ok. 4,7 mln[19]. Biblioteki

[18] *Ludność w wieku 60 lat i więcej (struktura wg płci i wieku, trwanie życia, umieralność, prognoza)*, Departament Badań Demograficznych i Rynku Pracy GUS, 2016, dostęp: http://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/ludnosc/ludnosc/ludnosc-w-wieku-60-struktura-demograficzna-i-zdrowie,24,1.html [odczyt: 29 stycznia 2017].

[19] *Ludność i gospodarstwa domowe. Stan i struktura społeczno-ekonomiczna. Część I. Ludność. Narodowy Spis Powszechny Ludności i Mieszkań 2011*, Główny Urząd Statystyczny. Departament Badań Demograficznych i Rynku Pracy, Warszawa 2013, s. 53, dostęp: http://stat.gov.pl/spisy-powszechne/nsp-2011/nsp-2011-wyniki/ludnosc-i-gospodarstwa-domowe-stan-i-struktura-spoleczno-ekonomiczna-czesc-i-ludnosc-nsp-2011,11,1.html [odczyt: 29 stycznia 2017].

– i tutaj już nie tylko publiczne, ale także akademickie – od końca lat 90. ubiegłego wieku coraz częściej uwzględniają potrzeby tej niezwykle zróżnicowanej kategorii użytkowników, choć nieco w innym zakresie. Biblioteki akademickie przede wszystkim koncentrują się na dostępności architektonicznej budynków, wyposażeniu w technologie wspomagające i dbałości o dostęp do informacji. Tymczasem działania bibliotek publicznych ogniskują się wokół stworzenia takiego wykazu usług, który zaspokajałby oczekiwania niepełnosprawnych użytkowników, oraz budowania zróżnicowanych zasobów, uwzględniając w ich strukturze analogowe i cyfrowe formaty. Zatem pojawia się w ofercie bibliotek i „książka na telefon", ponadto konwertowanie książek z formatów standardowych drukowanych na odpowiadające potrzebom użytkownika, wysyłanie materiałów pocztą (zwolnione z opłat są przesyłki dla osób z niepełnosprawnością wzroku), a także dostęp do zasobów online. Ta ostatnia usługa adresowana jest głównie do użytkowników z niepełnosprawnością wzroku. Aktualnie funkcjonują w Polsce dwie biblioteki cyfrowe adresowane do potrzeb środowiska akademickiego: Akademicka Biblioteka Cyfrowa[20] i Zielonogórska Biblioteka Cyfrowa dla Niewidomych[21]. Akademicka Biblioteka Cyfrowa została zaprojektowana z myślą o studentach z niepełnosprawnością wzroku oraz z innymi niepełnosprawnościami, które uniemożliwiają samodzielne korzystanie z tradycyjnych publikacji drukowanych. Serwis udostępnia materiały dydaktyczne zaadaptowane do ich potrzeb, a zatem w wersji audio i pliki tekstowe (dokument formatowany RTF, dokument MS-Word – DOC, plik tekstowy TXT, DAISY, MP3), czyli w formatach przyjaznych technologiom wspomagającym, które użytkują studenci z niepełnosprawnością. Zielonogórska Biblioteka Cyfrowa dla Niewidomych to kolekcja wydzielona z Zielonogórskiej Biblioteki Cyfrowej, adresowana do niewidomych i słabowidzących osób studiujących, uczących się oraz pracowników naukowych. Wszystkie tytuły są zapisane w formatach „odczytywalnych" przez technologie wspomagające (RTF i edytowalna postać PDF). Serwis wypożyczeń online oferuje też Dział Zbiorów dla Niewidomych Głównej Biblioteki Pracy i Zabezpieczenia Społecznego[22]. Mogą z niego korzystać wyłącznie osoby z niepełnosprawnością wzrokową posiadające aktualne orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (lub grupie inwalidzkiej). W ten sposób udostępnia się cyfrowe książki mówione w standardzie DAISY i w formacie odtwarzacza NPN Czytak, pliki MP3 oraz cyfrowe pliki tekstowe. Korzystanie z wypożyczalni i obydwu wcześniej opisanych bibliotek cyfrowych jest możliwe jedynie po zalogowaniu przez osoby uprawnione[23].

---

[20] Akademicka Biblioteka Cyfrowa, dostęp: https://www.abc.uw.edu.pl/ [odczyt: 5 lutego 2016].

[21] Zielonogórska Biblioteka Cyfrowa – Zielonogórska Biblioteka Cyfrowa dla Niewidomych, dostęp: http://www.zbc.uz.zgora.pl/dlibra/collectiondescription?dirids=684 [odczyt: 5 lutego 2016].

[22] Dział Zbiorów dla Niewidomych. Główna Biblioteka Pracy i Zabezpieczenia Społecznego, dostęp: http://dzdn.pl/ [odczyt: 5 lutego 2016].

[23] Zob. szerzej o wszystkich trzech serwisach: M. Fedorowicz-Kruszewska, *Biblioteczne zasoby cyfrowe jako niezbędny element współczesnego środowiska edukacyjnego studentów z niepełnosprawnością wzroku*, „E-mentor" 2015, nr 3, s. 48-54.

W zakresie usług informacyjnych i form pracy z użytkownikiem biblioteki oferują osobom z niepełnosprawnością: banki danych (przydatne rodzicom i opiekunom osób niepełnosprawnych wykazy teleadresowe), przewodniki bibliograficzne (zalecające spisy książek pomocnych np. w opiece nad osobą starszą lub niepełnosprawną), zajęcia indywidualne i lekcje biblioteczne (dla dzieci i młodzieży), imprezy integracyjne, konkursy (literackie, recytatorskie, plastyczne), szkolenia z zakresu technologii informacyjno-komunikacyjnych, zajęcia biblioterapeutyczne, wystawy prac plastycznych.

Współczesne biblioteki w Polsce – i tu znowu głównie publiczne – kierują swoje działania do osób bezrobotnych, które według najnowszych danych GUS stanowią 8,3%, co odpowiada ok. 1,3 mln osób[24]. Wśród tych działań można wymienić: szkolenia w zakresie redagowania dokumentów aplikacyjnych (CV, listów motywacyjnych), kursy komputerowe, spotkania z doradcą zawodowym lub pracownikiem urzędu pracy, warsztaty z psychologiem i wizażystą, tworzenie we współpracy z urzędami pracy punktów informacyjnych o lokalnym rynku pracy. Ciekawy projekt pod nazwą „RozPRACUJ to z biblioteką" realizowany był przez Fundację Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego (FRSI) od września 2012 roku do czerwca 2014 roku. W jego ramach biblioteki publiczne z małych miejscowości otrzymały wsparcie w postaci sprzętu komputerowego, szkoleń i grantów na nowe działania – po to, by zaoferować pomoc osobom bezrobotnym, poszukującym pracy lub chcącym ją zmienić[25]. Z kolei w rezultacie projektu realizowanego w ramach Programu Rozwoju Bibliotek „Praca. Enter. Biblioteka jako miejsce informacji o rynku pracy", którego celem była pomoc dla użytkowników bibliotek w analizie ich kompetencji i potrzeb związanych z poszukiwaniem nowej ścieżki zawodowej, opracowano narzędzie online „Twój Potencjał"[26].

Grupą użytkowników, którą też zainteresowały się biblioteki, są cudzoziemcy i mniejszości narodowe i etniczne. To najmniej liczna grupa, jeśli idzie o użytkowników bibliotek rekrutujących się ze środowisk narażonych na społeczne wykluczenie. Najnowsze statystyki wskazują, że w Polsce zaledwie ok. 0,65% stanowią cudzoziemcy z zezwoleniem na pobyt stały i czasowy (bez uwzględnienia osób przebywających na podstawie wiz), 0,67% – mniejszości narodowe i 0,074% – mniejszości etniczne[27].

---

[24] *Liczba bezrobotnych zarejestrowanych oraz stopa bezrobocia według województw, podregionów i powiatów. Stan w końcu grudnia 2016 r.*, Główny Urząd Statystyczny, Warszawa 2017, dostęp: http://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/rynek-pracy/bezrobocie-rejestrowane/liczba-bezrobotnych-zarejestrowanych-oraz-stopa-bezrobocia-wedlug-wojewodztw-podregionow-i-powiatow-stan-w-koncu-grudnia-2016-r-,2,53.html [odczyt: 24 stycznia 2016].

[25] Zob. szerzej *Jak biblioteki wspierają poszukujących pracy – podsumowanie projektu „RozPRACUJ to z biblioteką"*, Biblioteki.org, dostęp: http://www.biblioteki.org/poradniki/jak_biblioteki_wspieraja_poszukujacych_pracy.html [odczyt: 20 stycznia 2016].

[26] *Praca Enter*, FRSI, dostęp: http://praca-enter.pl/ [odczyt: 20 stycznia 2016].

[27] *Mniejszości narodowe i etniczne*, Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji, 2016, dostęp: http://mniejszosci.narodowe.mswia.gov.pl/mne/mniejszosci/wyniki-narodowego-spis/6999,Mniejszosci-narodowe-i-etniczne-oraz-spolecznosc-poslugujaca-sie-jezykiem-kaszub.html [odczyt: 1 stycznia 2017]; *Ponad 234 tys. cudzoziemców z prawem pobytu w Polsce*, Urząd do Spraw Cudzoziemców, 2016, dostęp: http://udsc.gov.pl/ponad-234-tys-cudzoziemcow-z-prawem-pobytu-w-polsce/ [odczyt: 1 stycznia 2017].

W ofercie do nich adresowanej znalazło się gromadzenie tekstów w językach mniejszości, kursy języka polskiego, spotkania o charakterze integracyjnym oraz promowanie kultury i języka mniejszości. FRSI zrealizowała też w latach 2013-2014 projekt „Biblioteka miejscem spotkań wielu kultur", w którym wzięły udział biblioteki wojewódzkie, powiatowe i gminne z trzech zróżnicowanych kulturowo województw. Przyjęto, że wielokulturowa biblioteka opiera się na czterech filarach: współpracy, włączaniu, wzmacnianiu i widoczności[28].

Pewnym rodzajem usługi, w kontekście pracy z użytkownikiem, o którym warto wspomnieć, jest „Żywa Biblioteka". To działanie, którego celem jest zmiana postrzegania grup społecznych narażonych na stereotypizację, dyskryminację i marginalizację. Sprzyja ono budowaniu wartości i integracji społecznej. Projekt ten wprawdzie nie narodził się w bibliotekach, lecz to w nich bywa realizowany. „Żywa Biblioteka" została zorganizowana po raz pierwszy w 2000 roku na festiwalu muzycznym w Roskilde w celu zwalczania uprzedzeń, a w 2004 roku uznano ją za oficjalną metodę edukacji o prawach człowieka. Aktualnie jest stosowana w ponad 70 krajach. Odpowiedzialność za jakość „Żywej Biblioteki" ponosi Human Library Organization (w Polsce czuwa nad tym Stowarzyszenie Diversja). W Polsce została zorganizowana po raz pierwszy w 2007 roku. Do tej pory przeprowadzana była wielokrotnie w różnych miastach, przez instytucje, organizacje, stowarzyszenia, jak i osoby prywatne, w miejscach takich jak: biblioteki publiczne[29] i szkolne, szkoły, domy kultury, festiwale czy nawet parki. „Żywa Biblioteka" ma odzwierciedlać zróżnicowanie społeczności, w której jest organizowana, a szczególną rolę odgrywają osoby, które spotykają się ze stereotypami, uprzedzeniami, dyskryminacją i wykluczeniem. Pełnią one rolę „Żywych Książek". „Żywe Książki" pochodzą z różnych środowisk, mają różne: wyznanie, status społeczny, kolor skóry, orientację seksualną, status materialny, sprawność, wiek, wykształcenie, poglądy, dlatego mogą być nimi takie osoby jak: Arab, ateista, muzułmanin, Żyd, gej, lesbijka, były więzień, były bezdomny, trzeźwy alkoholik, były narkoman, osoba niepełnosprawna, osoba chora na AIDS, Rom czy wegetarianka. W przedsięwzięciu „Żywej Biblioteki" powinno uczestniczyć od 7 do 15 „Żywych Książek", które łączy promowanie praw człowieka i akceptacji dla inności poprzez doświadczenia własne. Czytelnik, który „Żywą Książkę" może „wypożyczyć" na 30 minut, ma szansę na zweryfikowanie stereotypu, poprzez pryzmat którego postrzega przedstawiciela danej grupy społecznej. Nawet jeśli ta rozmowa nie zmieni sposobu myślenia o danej grupie, to będzie o niej wiedział więcej, a to pozwala na spojrzenie na nią z innej perspektywy[30].

---

[28] M. Branka, D. Cieślikowska, *Wielokulturowa biblioteka*, Warszawa: FRSI, 2014, dostęp: http://www.wpek.pl/pi/100153_1.pdf [odczyt: 5 lutego 2016].

[29] „Żywą Bibliotekę" organizowano np. w Miejskiej Bibliotece Publicznej we Wrocławiu – Mediatece, Miejskiej Bibliotece Publicznej w Jaworze, Wojewódzkiej i Miejskiej Bibliotece Publicznej w Gdańsku.

[30] Zob. szerzej: *Żywa Biblioteka Polska*, dostęp: http://zywabibliotekapolska.pl/ [odczyt: 22 stycznia 2016].

Zakończenie

Biblioteki poprzez podejmowanie działań adresowanych do grup zagrożonych społecznym wykluczeniem oraz gromadzenie zasobów i urządzeń im dedykowanych nie tylko przyczyniają się do zapobiegania i minimalizowania zjawiska wykluczenia społecznego. Aktywność ta przynosi też korzyści bibliotekom, które stają się bardziej rozpoznawalne w środowisku, budują swój wizerunek, promują swoją działalność, ale także stają się instytucjami odpowiedzialnymi społecznie, które włączają się w budowanie wartości i wspierają integrację społeczną. Zaprezentowany katalog mediów i usług bibliotecznych adresowany do osób rekrutujących się z grup zagrożonych społecznym wykluczeniem nie jest zapewne wyczerpujący i takim być nie może. Biblioteki bowiem, jako instytucje „zanurzone" w lokalnych społecznościach, nieustannie projektują i realizują usługi z myślą o otoczeniu. To proces, który nie zostanie – miejmy nadzieję – nigdy zakończony.

Media and library services for groups at risk of social exclusion

Summary

Polish society is not homogenous. It also includes groups at risk of social exclusion. It is difficult to estimate what percentage of Polish society is excluded, although sociologists indicate that it could be as high as 18%. The phenomenon of social exclusion is diagnosed in all countries, although its causes may be different. Most often, researchers for groups exposed to social exclusion include lonely people, the unemployed, seniors, people with disabilities, persons living in the countryside, those addicted to psychoactive drugs, with low education, in conflict with the law, poor people as well as foreigners, immigrants, and national and ethnic minorities. Libraries have an important role to play in preventing and reducing social exclusion. They are not able to include all groups threatened by social exclusion with their activities, but not everyone expects profiled resources and library services. That is why libraries most often direct their actions to senior citizens, people with disabilities, the unemployed, rural residents, and less frequently to foreigners and national and ethnic minorities. Prevention and minimization of social exclusion is carried out at libraries by purchasing and collecting special document formats, equipping premises with supporting technologies, taking care of the design of available library websites, and, finally, including services prepared for people with specific needs, as well as encouraging anyone who doesn't require a personalized approach to use their services.