

MAŁGORZATA FEDOROWICZ-KRUSZEWSKA
Instytut Informacji Naukowej i Bibliologii
Uniwersytet Mikołaja Kopernika w Toruniu
e-mail: fema@umk.pl

JAKOŚĆ BIBLIOTEK OBSŁUGUJĄCYCH OSOBY Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ – PRZEGLĄD INSTRUMENTÓW BADAWCZYCH



Dr hab. Małgorzata Fedorowicz-Kruszewska jest adiunktem w Instytucie Informacji Naukowej i Bibliologii Uniwersytetu Mikołaja Kopernika w Toruniu. Specjalizuje się we współczesnym bibliotekoznawstwie. W szczególności interesuje się usługami i technologiami informacyjno-komunikacyjnymi dla osób z niepełnosprawnością, jakością w działalności bibliotek oraz zastosowaniem koncepcji zrównoważonego rozwoju w bibliotekarstwie. Jest autorką kilkudziesięciu publikacji, w tym dwóch monografii: *Specjalne materiały czytelnicze dla osób niepełnosprawnych: zarys dziejów – formy – obieg społeczny* (Toruń 2002) oraz *Człowiek niepełnosprawny w bibliotece publicznej* (Toruń 2010).

SŁOWA KLUCZOWE: Biblioteki. Ocena jakościowa bibliotek. Osoby z niepełnosprawnością. Osoby z trudnościami w odczytywaniu druku. *Print disabled*. Wskaźniki funkcjonalności.

ABSTRAKT: Teza/cel artykułu – Celem artykułu jest dokonanie przeglądu instrumentów do badania jakości bibliotek obsługujących osoby z niepełnosprawnością. Omówiono standardy i wskaźniki w chronologicznym porządku. Skupiono się na instrumentach, które powstały w ostatnich dziesięciu latach i odnoszą się do innych – aniżeli dostępność do budynku bibliotecznego – aspektów jakości. **Metody badań** – Wykorzystano metodę analizy i krytyki źródeł i literatury przedmiotu. **Wyniki i wnioski** – Biblioteki obsługujące osoby z niepełnosprawnością cechuje pewna odmiennność w zakresie gromadzonych zasobów, form ich udostępniania oraz oferowanych usług. Odmienną ta wynika z potrzeb niepełnosprawnych użytkowników. Opracowane na potrzeby wszystkich bibliotek lub określonych ich typów narzędzia badania jakości okazały się niewystarczające dla bibliotek adresujących swe usługi do osób z niepełnosprawnością. Przygotowane pod auspicjami IFLA instrumenty pozwolą na dokonanie oceny ich jakości i zasobów oraz zostaną wykorzystane w procesie planowania, ulepszania ich działań i podczas analiz benchmarkingowych.

WPROWADZENIE

Kompleksowa ocena jakości bibliotek obejmuje różne aspekty ich funkcjonowania, a wśród nich takie obszary jak: efektywność i skuteczność procesów i usług oraz wydajność zasobów przeznaczanych przez biblioteki na realizację tych usług i działań; satysfakcja użytkowników bibliotek, a także wpływ bibliotek na społeczeństwo i użytkowników. Każdy z nich wymaga przyjęcia innej perspektywy badawczej oraz metodologii (Głowacka, 2011, s. 8). Metodologie te rozwijają się, w co zaangażowane są zarówno narodowe, jak i międzynarodowe gremia bibliotekarskie, edukacyjne i normalizacyjne.

Narzędzia do badania różnych aspektów jakości bibliotek opracowano na potrzeby bibliotek publicznych, naukowych, narodowych i szkolnych. Osoby z niepełnosprawnością teoretycznie mają prawo korzystać z każdego typu biblioteki. W rzeczywistości jednak, z uwagi na konieczność gromadzenia droższych niż standardowe formatów dokumentów, samodzielnego wytwarzania przez bibliotekę dostępnych osobom z niepełnosprawnością dokumentów, nie wspominając o przystosowaniu architektonicznym i właściwej aranżacji wnętrza, kompleksowa obsługa biblioteczna osób niepełnosprawnych odbywa się często w specjalistycznych bibliotekach. W zależności od kraju i wielkości obsługiwanej populacji mogą one przybrać różną formę: od narodowej biblioteki obsługującej osoby z trudnościami w odczytywaniu druku, poprzez specjalistyczny dział biblioteki publicznej, po filię gromadzącą książki mówione.

Celem artykułu jest dokonanie przeglądu narzędzi, służących badaniu różnych aspektów jakości bibliotek obsługujących osoby z niepełnosprawnością oraz zaprezentowanie ich rozwoju. Problematyka ta w polskiej literaturze przedmiotu nie doczekała się szerszych opracowań.

KONCEPTUALIZACJA

Zanim zostaną przedstawione narzędzia do badania jakości bibliotek obsługujących osoby z niepełnosprawnością, warto sprecyzować dwa pojęcia, które się w nich pojawiają, a są specyficzne dla działalności tych placówek.

Pierwsze z nich to *print disabled (people with print disabilities)* powszechnie stosowane w bibliotekoznawczej literaturze anglosaskiej oraz w nazwach zagranicznych organizacji i instytucji, których działalność wiąże się z przywołaną grupą. Pojęcie *print disabled*, które można przetłumaczyć jako „osoby z trudnościami w odczytywaniu druku”, nie jest jednoznacznie definiowane. Najczęściej jednak odnosi się ono do wszystkich, którzy bez względu na przyczynę, czasowo lub stale, nie mogą korzystać ze standardowych tekstów drukowanych. W zagranicznej praktyce bibliotekarskiej i anglosaskiej literaturze bibliologicznej najczęściej odnosi się je do ludzi z niepełnosprawnością wzroku (niewidomi i słabowidzący), z trudnościami w nauce (przede wszystkim z dysleksją) oraz z niepełnosprawnością fizyczną

(głównie do tych, którzy nie mogą samodzielnie korzystać z drukowanych tekstów, ze względu np. na niedowład rąk) (Por. Fedorowicz, 2010, s. 68). Osoby te są odbiorcami m.in. książek brajlowskich, książek mówionych (analogowych i cyfrowych) oraz książek elektronicznych w postaci plików tekstowych. O przyjęciu się na płaszczyźnie bibliotekarstwa terminu *print disabled* czy – bardziej politycznie poprawnego i mniej stygmatyzującego – *people with print disabilities*, świadczy zmiana nazwy sekcji IFLA w grudniu 2008 r. z *Libraries for the Blind* na *Libraries Serving Persons with Print Disabilities*. W Polsce termin ten nie wszedł do powszechnego użycia. Może to być wynikiem braku w języku polskim krótkiego odpowiednika pojęcia *print disabled*. Przyczyn tego stanu rzeczy należałoby także upatrywać w zmarginalizowaniu znaczenia głównej księżnicy, obsługującej w Polsce osoby z trudnościami w odczytywaniu druku – Biblioteki Centralnej Polskiego Związku Niewidomych. Instytucja ta w celu uzyskania stabilizacji finansowej, z dniem 1 stycznia 2013 r. została przekształcona w Dział Zbiorów dla Niewidomych Biblioteki Głównej Pracy i Zabezpieczenia Społecznego. Warto zaznaczyć, że aktualnie Polska jest jednym z niewielu krajów europejskich, który nie posiada samodzielnej biblioteki obsługującej osoby z trudnościami w odczytywaniu druku.

Kolejne pojęcie wymagające doprecyzowania to „dostępny dokument” (ang. *accessible document*). Jest to dokument wydany, nagrany lub przechowywany w formacie przystępnym dla osób z trudnościami w odczytywaniu druku. Do formatów tych zalicza się dokumenty: brajlowskie, w zapisie Moona, w innych dotykowych postaciach, tłoczone dużą i bardzo dużą czcionką oraz inne drukowane. Poza tym uwzględnia się cyfrowe książki mówione (np. w formacie DAISY), pliki tekstowe np. PDF, Word, przedstawienia pozatekstowe (np. audio, wideo, grafika), analogowe książki mówione (np. nagrane na kasyety magnetofonowe), tyflografikę oraz inne dostępne formaty dla osób z niepełnosprawnością (Hardisty & Mundt, comp., 2012).

NARZĘDZIA DO BADANIA JAKOŚCI

Jak już wcześniej zasygnalizowano, biblioteki obsługujące osoby z niepełnosprawnością, a zwłaszcza te adresujące swe usługi do osób z trudnościami w odczytywaniu druku, odznaczają się specyficznymi cechami. Dotyczą one zwłaszcza zbiorów bibliotecznych, form udostępniania oraz oferowanych usług. Gromadzi się dostępne dokumenty, uwzględniające możliwości percepcyjne użytkowników. Inna jest także skala udostępniania dokumentów online oraz drogą pocztową. W większości europejskich bibliotek, obsługujących osoby z trudnościami w odczytywaniu druku, osobista wizyta w bibliotece zakończona wypożyczeniem dokumentu staje się rzadkością. Dominują wymienione wcześniej formy, przy czym udostępniane dokumenty najczęściej mają postać cyfrową. Ponadto bibliotekarze tam pracujący oprócz standardowych usług oferują również dokonanie adaptacji dokumentów do formatów, jakich potrzebuje użytkownik. Co za tym idzie –

w kolekcjach bibliotecznych oprócz dokumentów nabytych drogą kupna, znajdują się również te wytworzone przez bibliotekę.

Zanim pojawiły się narzędzia o międzynarodowym zasięgu służące do badania jakości bibliotek obsługujących osoby z niepełnosprawnością, w krajach gdzie ustawowo zagwarantowano równe prawa niepełnosprawnym członkom społeczności, przy konstruowaniu wskaźników czy kryteriów oceny jakości systemu bibliotecznego-informacyjnego koncentrowano się na dostępności (do biblioteki, zbiorów, personelu bibliotecznego), a zatem fizycznym obszarze świadczenia usług (Głowacka, 2000, s. 62-63; Zybert, 2007, s. 27). Jest to oczywiste w obliczu potrzeb niepełnosprawnych użytkowników, dla których fizyczny dostęp do budynku, odpowiedni format dokumentu oraz personel świadomy oczekiwań klientów warunkują skorzystanie z usług biblioteki. I tak na przykład w 1988 r. American Library Association (ALA) opublikowała *Checklist of library building design considerations*, gdzie jedna z części poświęcona jest dostępności budynku dla osób z niepełnosprawnością. W Kanadzie w 1987 r. opublikowano *The accessible Canadian library: a planning workbook for a barrier-free environment*, a w 1996 r. uzupełnioną wersję zatytułowaną *The accessible Canadian library II: a resource tool for libraries serving persons with disabilities* (zob. Fedorowicz, 2010, s. 207-210). Europejskim przykładem narzędzia opracowanego do oceny dostępności bibliotek jest natomiast *Access for all. Self-assessment toolkit: checklist 1. Disability access for museums, libraries and archives*, opracowany najprawdopodobniej w 2004 r. z myślą o bibliotekach brytyjskich (Pateman; Vincent, 2007 cop., pp. 39, 48). Niektóre z przywołanych dokumentów są wykorzystywane do dziś i doczekały się nowych uaktualnionych wydań.

Z czasem zaczęto zwracać uwagę na inne – poza dostępnością budynku biblioteki – aspekty jakości tytułowych instytucji. W 2001 r. Library and Information Statistics Unit (LISU) przeprowadził w Wielkiej Brytanii badania wśród osób z niepełnosprawnością wzroku. Ujęto w nich jeden z aspektów badań jakościowych, mianowicie satysfakcję użytkowników instytucji udostępniających materiały dla osób z niepełnosprawnością wzroku. Badania te były o tyle ważne, że na ich potrzeby przygotowano narzędzia badawcze, które następnie udostępniono publicznie (Davies & Wisdom & Creaser, 2001).

Konieczność badania efektywności bibliotek dla osób z trudnościami w odczytywaniu druku podniesiono w wytycznych *Libraries for the blind in the information age – guidelines for development*, wydanych pod auspicjami International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) w 2005 r. Rekomendowano w nich opracowanie wskaźników funkcjonalności, opartych na danych statystycznych odnoszących się do zasobów bibliotecznych, personelu i działań przeprowadzanych w bibliotece. Zebrane informacje – jak pisano – mogą być wykorzystane w procesie planowania, podejmowania decyzji oraz w badaniach benchmarkingowych. Za szczególnie cenne w osiąganiu celów, zabieganiu o fundusze oraz identyfikowaniu zmian potrzeb użytkowników uznano takie dane statystyczne jak: roczny przyrost tytułów książek i czasopism w zbiorach, liczbę udostępnionych w ciągu roku jednostek, liczbę wejść do serwisu internetowego, liczbę udostępnień w ra-

mach wypożyczeń międzybibliotecznych, ogólną liczbę użytkowników, stosunek liczby pracowników i wolontariuszy do liczby osób należących do docelowej grupy odbiorców. Zarysowano także model zapewnienia jakości (ang. *Quality Assurance*) oferowanych usług, który winien objąć: współpracę i komunikację z grupą odbiorców, standardy poziomu usług, wskaźniki funkcjonalności, monitoring, odpowiedzialność, opinie użytkowników, forum dyskusyjne użytkowników, kwestionariusze ankiet, ocenę funkcjonalności, reakcję na skargi oraz benchmarking (Kavanagh & Sköld Christensen, ed., 2005).

Kolejne narzędzie do badania jakości bibliotek obsługujących osoby niepełnosprawne, które ukazało się w tym samym czasie, również pod auspicjami IFLA, a dotyczyło oceny poziomu dostępności budynku bibliotecznego, usług, materiałów i programów to *Access to libraries for persons with disabilities – checklist*¹. W opracowaniu tym kryteria dostępności bibliotek dla osób z niepełnosprawnością uporządkowano w trzech grupach: dostęp fizyczny, media, usługi i komunikacja (Irvall & Nielsen, 2005). Zaprezentowane tu wskaźniki miały charakter jakościowy i pozwalały na określenie dostępności osób niepełnosprawnych do bibliotek różnych typów.

Przywołane instrumenty – jak się wkrótce okazało – były niedoskonałe. Biblioteki wprawdzie gromadziły różne dane, ale nadal nie można było porównywać ich efektywności. Ograniczenia te okazały się przeszkodą podczas realizacji dwóch projektów IFLA: międzynarodowego benchmarkingowego projektu START w 2005 r. oraz międzynarodowego badania dotyczącego zarządzania i finansowania bibliotek dla niewidomych, zrealizowanego w 2007 r. Rekomendowano więc opracowanie precyzyjnych i porównywalnych mierników (Hardisty & Mundt, comp., 2012).

Zalecenie to zostało zrealizowane pod koniec 2012 r. pod auspicjami i przy współpracy dwóch sekcji IFLA: Libraries Serving People with Print Disabilities oraz Statistics and Evaluation w postaci *Key performance indicator handbook for libraries serving print disabled people*². Terminologia i mierniki odnoszące się do badania funkcjonalności w bibliotekach, stosowane w przywołanym poradniku, pochodzą z następujących norm międzynarodowych: ISO 2789:2012 *Information and documentation – International library statistics*, ISO 5127:2001 *Information and documentation – Vocabulary*, ISO 9707:2008 *Statistics on the national production and distribution of electronic and non-electronic publications* oraz ISO 11620:2008 *Information and documentation – Library performance indicator* (zasadniczy punkt odniesienia). Niektóre z mierników i pojęć zostały jednak zmienione, by sprostać specyfic

¹ Dokument ten doczekał się polskiego tłumaczenia. Zob. M. Fedorowicz, *Człowiek niepełnosprawny w bibliotece publicznej*. Toruń 2010, s. 209-221; E. B. Zyberty, *Jakość w działalności bibliotek: oceny, pomiary, narzędzia*. Warszawa 2007, s. 126-134.

² Pełne tłumaczenie tej publikacji zostało zamieszczone w Ogólnopolskim Portalu Bibliotekarskim Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich. Zob. *Kluczowe wskaźniki funkcjonalności dla bibliotek obsługujących osoby z trudnościami w odczytywaniu druku. Poradnik* [online]. [dostęp: 03.04.2014]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.sbp.pl/repository/dokumenty/Wskazniki_funkcjonalnosci_tlumaczenie.pdf>.

bibliotek obsługujących osoby z trudnościami w odczytywaniu druku (Hardisty & Mundt, comp., 2012).

Wybór wskaźników musi być podyktowany misją i celami bibliotek (Głowacka, 2011, s. 9). W odniesieniu do bibliotek adresujących swe usługi do osób z trudnościami w odczytywaniu druku przyjęto, że ich misją jest dostarczanie usług dostępnych dla przywołanej grupy. Natomiast wśród głównych celów wymieniono: organizowanie dostępu do zasobów odpowiadających potrzebom osób z trudnościami w odczytywaniu druku, wytwarzanie dostępnych zasobów i materiałów w odpowiednim czasie, zachęcanie osób z trudnościami w odczytywaniu druku do korzystania z literatury i informacji, współpracę z odpowiednimi grupami i instytucjami na poziomie lokalnym, regionalnym, narodowym i/lub międzynarodowym i koordynowanie działań wspierających potrzeby informacyjne osób z trudnościami w odczytywaniu druku (prawo autorskie, otwarty dostęp) oraz wykorzystywanie nowych technologii w celu poprawy usług bibliotecznych (Hardisty & Mundt, comp., 2012).

W omawianym poradniku najpierw w czterech grupach (*Zbiory; Finanse; Personel; Użytkownicy, Użytkowanie, Usługi*) przedstawiono dane statystyczne niezbędne do obliczenia wskaźników. Niektóre uwzględniają specyfikę bibliotek obsługujących osoby z trudnościami w odczytywaniu druku. Przykładowo można wymienić następujące: liczba wytworzonych przez bibliotekę dokumentów w dostępnych formatach, liczba dokumentów w dostępnych formatach, wydatki na wytworzenie dokumentów w dostępnych formatach do zbiorów elektronicznych, liczba użytkowników z trudnościami w odczytywaniu druku, liczba jednostek treści pobranych lub przesłanych strumieniowo (Hardisty & Mundt, comp., 2012).

Następnie zaprezentowano 22 wskaźniki funkcjonalności dla bibliotek obsługujących osoby z trudnościami w odczytywaniu druku, ujęte w czterech grupach: *Zasoby, Wykorzystanie/Użytkownicy, Wydajność, Rozwój*. Wśród wskaźników są zarówno takie, które przedstawiono we wcześniej opracowanych standardach, te, które zostały zmodyfikowane na potrzeby omawianych placówek, jak i całkiem nowe. Do tych ostatnich można przykładowo zaliczyć takie, jak: nowe tytuły książek osiągalne w dostępnym formacie jako procent ogólnej produkcji wydawniczej, ogólna liczba tytułów wyprodukowanych lub nabytych do zbiorów w przeliczeniu na aktywnego wypożyczającego, mediana czasu wytworzenia materiałów na zamówienie użytkownika czy średni koszt wytworzenia tytułu w dostępnym formacie (Hardisty & Mundt, comp., 2012).

Oczywiście nie wszystkie z ujętych w poradniku wskaźników mają zastosowanie w każdej bibliotece obsługującej osoby z trudnościami w odczytywaniu druku. I tak na przykład w Polsce – w przeciwieństwie do krajów zachodnioeuropejskich – biblioteki sporadycznie samodzielnie wytwarzają dostępne dokumenty. Nie mniej jednak opracowane wskaźniki funkcjonalności pozwolą na ocenę jakości działań i zbiorów bibliotek obsługujących osoby z trudnościami w odczytywaniu druku oraz na dokonanie analiz benchmarkingowych. Do tej pory bowiem – jak wykazały badania prowadzone w polskich bibliotekach publicznych – trudno było o po-

równywalne dane dotyczące chociażby dokumentów w dostępnych formatach, znajdujących się w zasobach placówek obsługujących osoby z niepełnosprawnością (Fedorowicz, 2010, s. 165-170).

W polskich warunkach nie powstały rodzime narzędzia do badania jakości bibliotek obsługujących osoby z niepełnosprawnością. W ankiecie wykorzystywanej w projekcie „Analiza funkcjonowania bibliotek naukowych w Polsce” (AFBN), znalazło się pytanie dotyczące liczby stanowisk komputerowych dla osób niepełnosprawnych (Biblioteka Uniwersytecka w Poznaniu, 2003). Ale uczestnictwa osób z niepełnosprawnością w grupie użytkowników nie uwzględniono już w opracowanych *Wskaźnikach funkcjonalności dla bibliotek publicznych w Polsce* (SBP, 2012). Ta praktyka nie odbiega znacznie od rozwiązań zagranicznych. Bardzo rzadko w zestawach wskaźników, standardów czy danych dotyczących bibliotek publicznych uwzględnia się te aspekty działań, które odnoszą się do usług oferowanych użytkownikom z niepełnosprawnością. Nie oznacza to bynajmniej, że nie zdarza się to w ogóle. I tak na przykład w zaprojektowanych dla bibliotek publicznych w Szkocji wskaźnikach służących ocenie jakości oferowanych usług, wykorzystywane są dane dotyczące współpracy z organizacjami w celu zapewnienia dostępności do usług specjalnym grupom użytkowników (np. unieruchomionych w domu, przebywających w domach pomocy społecznej), docierania z usługami do tychże grup, gromadzenia dokumentów w alternatywnych formatach (np. duży druk, brajl, książki mówione, e-booki) (SLIC, 2007). Konkretnie coroczne raporty, zawierające dane dotyczące bibliotek publicznych Stanu Wiktorii w Australii do 2010 r., zawierały wskaźniki dotyczące wydatków na książki wydrukowane powiększoną czcionką/książki mówione jako procent ogólnych wydatków na gromadzenie (DPCD, 2014). Natomiast w Szwecji zbiera się dane dotyczące liczby i czasu udostępnienia materiałów dla osób z uszkodzonym narządem wzroku (Derfert-Wolf, 2010).

PODSUMOWANIE

Wzrost zainteresowania badaniami jakości bibliotek nastąpił pod koniec XX wieku, co spowodowane było kilkoma czynnikami, do których zaliczyć można: dążenie do wydajniejszego i skuteczniejszego zaspokajania potrzeb użytkowników i udziałowców, konieczność rozliczania się z otrzymywanych środków finansowych, regulowanie działań zgodnie z obowiązującymi przepisami oraz poddawanie się akredytacjom (Zybert, 2007, s. 16-17). Opracowywane narzędzia do badań jakościowych adresowane były albo do wszystkich bibliotek, albo do konkretnych typów, takich jak biblioteki publiczne, naukowe, narodowe czy szkolne. Jak wiadomo, podstawą mierzenia jakości jest gromadzenie i analiza danych, zarówno jakościowych, jak i ilościowych, które zbiera się z wykorzystaniem różnych metod. Opracowanie kryteriów jakościowych nie tylko wynika z celów biblioteki, lecz również z potrzeb i oczekiwań użytkowników (Zybert, 2007, s. 27). A te osta-

nie, jeśli idzie o osoby niepełnosprawne, są między innymi determinowane typem niepełnosprawności. W ostatnich dziesięciu latach wzrosło się zainteresowanie jakością bibliotek obsługujących osoby z niepełnosprawnością. Zważywszy na ich specyfikę – zwłaszcza jeśli chodzi o instytucje obsługujące osoby z trudnościami w odczytywaniu druku – konieczne było wypracowanie nowych instrumentów do oceny ich jakości, szczególnie w aspekcie ich funkcjonalności. Ponieważ wszystkie opracowane w tym czasie narzędzia przygotowane zostały pod auspicjami IFLA i w związku z powyższym mają charakter międzynarodowy, pozostaje mieć nadzieję, iż będą powszechnie wykorzystywane do oceny jakości oferowanych usług i zasobów oraz, że staną się istotnym narzędziem planowania i ulepszania działań bibliotek obsługujących osoby z niepełnosprawnością.

BIBLIOGRAFIA

- Biblioteka Uniwersytecka w Poznaniu (2003). *Analiza funkcjonowania bibliotek naukowych w Polsce* [online]. Biblioteka Uniwersytecka w Poznaniu. Akademia Techniczno-Rolnicza w Bydgoszczy; [dostęp: 6.04.2014]. Dostępny w World Wide Web: <<http://ssk2.bu.amu.edu.pl/standaryzacja/>>.
- Davies, Eric J.; Wisdom, Stella; Creaser Claire (2001). *Out of sight but not out of mind. Visually impaired people's perspectives of library & information services* [online]. Loughborough University, Library & Information Statistics Unit (LISU); [dostęp: 4.04.2014]. Dostępny w World Wide Web: <<http://www.lboro.ac.uk/microsites/infosci/lisu/pages/publications/publications.html>>.
- Derfert-Wolf, Lidia, opr. (2010). *Wskaźniki funkcjonalności i badania efektywności bibliotek w różnych krajach – wybór* [online]. Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich; [dostęp: 3.04.2014]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.sbp.pl/repository/dokumenty/strategia/2010/seminarium_SBP_wskaźniki_wybor_zagraniczne-3.pdf>.
- DPCD (2014). *Libraries – Department of Planning and Community Development* [online]. State Government of Victoria. Department of Transport, Planning and Local Infrastructure; [dostęp: 3.04.2014]. Dostępny w World Wide Web: <<http://www.dpcd.vic.gov.au/localgovernment/publications-and-research/libraries>>.
- Fedorowicz, Małgorzata (2010). *Człowiek niepełnosprawny w bibliotece*. Toruń: Wydaw. Naukowe UMK.
- Głowacka, Ewa (2011). Nowa edycja ISO 11620: 2008: Information and documentation – library performance indicators. Analiza przyczyn i źródeł nowelizacji normy. *Przegląd Biblioteczny*, z. 1, s. 7-19.
- Głowacka, Ewa (2000). *Studium zastosowania kompleksowego zarządzania jakością (TQM) w bibliotekoznawstwie i informacji naukowej*. Toruń: Wydaw. Uniwersytetu Mikołaja Kopernika,
- Hardisty, Jon; Mundt, Sebastian, comp. (2012). *Key Performance Indicator Handbook for Libraries Serving Disabled People* [online]. IFLA Section Libraries Serving Persons with Print Disabilities. IFLA Section Statistics and Evaluation; [dostęp: 4.04.2014]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.ifla.org/files/assets/libraries-for-print-disabilities/publications/performance_indicators_lpd_final_2012-10-31.pdf>.

- Hardisty, Jon; Mundt, Sebastian, comp. (2014). *Kluczowe wskaźniki funkcjonalności dla bibliotek obsługujących osoby z trudnościami w czytaniu druku. Poradnik* [online]. Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich; [dostęp: 3.04.2014]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.sbp.pl/repository//dokumenty/Wskazniki_funkcjonalnosci_tlumaczenie.pdf>.
- Irvall, Birgitta; Nielsen, Gyda Skat (2005). *Access to libraries for persons with disabilities – checklist* [online]. International Federation of Library Associations and Institutions; [dostęp: 7.04.2014]. Dostępny w World Wide Web: <<http://archive.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-89e.pdf>>.
- Kavanagh, Rosemary; Sköld Christensen, Beatrice, ed. (2005). *Libraries for the blind in the information age – guidelines for development* [online]. International Federation of Library Associations and Institutions; [dostęp: 7.04.2014]. Dostępny w World Wide Web: <<http://archive.ifla.org/VII/s31/pub/Profrep86.pdf>>.
- Pateman, John; Vincent, John (2007 cop.). From social inclusion to community cohesion. In: *British librarianship and information work 2001-2005*. Ed. by J. H. Bowman. Aldershot: Ashgate, pp. 29-49.
- Reading Rights Coalition (2014). *The definition of „print disabled”?* [online]. Reading Rights Coalition; [dostęp: 2.04.2014]. Dostępny w World Wide Web: <<http://www.readingrights.org/definition-print-disabled>>.
- SBP (2012). *Wskaźniki funkcjonalności dla bibliotek publicznych w Polsce* [online]. Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich; [dostęp: 10.04.2014]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.sbp.pl/repository/dokumenty/strategia/2011/wykaz_wskaznikow_publiczne_portal_SBP_04_2012.pdf>.
- SLIC (2007). *Building on success: a public library quality improvement matrix for Scotland* [online]. Scottish Library and Information Council; [dostęp: 3.04.2014]. Dostępny w World Wide Web: <<http://www.scottishlibraries.org/storage/activities/qse/plqim/plqim.pdf>>.
- Zybert, Elżbieta Barbara (2007). *Jakość w działalności bibliotek: oceny, pomiary, narzędzia*. Warszawa: Centrum Edukacji Bibliotekarskiej, Informacyjnej i Dokumentacyjnej.

Artykuł w wersji poprawionej wpłynął do Redakcji 9 lipca 2014 r.

MAŁGORZATA FEDOROWICZ-KRUSZEWSKA
Institute of Information and Book Studies
Nicolaus Copernicus University in Toruń
e-mail: fema@umk.pl

QUALITY OF LIBRARIES SERVING PEOPLE WITH DISABILITIES – AN OVERVIEW OF RESEARCH TOOLS

KEYWORDS: Libraries. Quality assessment. People with disabilities. Print disabled people. Performance indicators.

ABSTRACT: **Objective** – The aim of the article is to present tools for measuring the quality of libraries serving people with disabilities. Standards and indicators are presented in chronological order. The author focuses on the instruments which were created over the last ten years and relate to the quality aspects other than the accessibility of the library building. **Research method** – The methods of literature analysis and criticism were used. **Results and conclusions** – Libraries serving people with special needs are slightly different in terms of their collections, circulation forms and other library services. These differences result from the needs of customers with disabilities. The quality measurement tools developed to satisfy the needs of all libraries or their certain types have proved to be insufficient for libraries serving people with disabilities. Special instruments prepared under the auspices of IFLA will allow for the assessment of quality and resources of the libraries in question and they will be used in the planning process, benchmarking and improvement of library operations.