



Министерство культуры Краснодарского края
Государственное бюджетное учреждение культуры
«Краснодарская краевая специальная библиотека
для слепых имени А.П.Чехова»

Организация библиотечного обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья

Методическая консультация

Краснодар, 2022

ББК 78.377

О 64

Составитель: Л.М. Мушук

Редактор: В.В. Дудникова

Ответственный за выпуск: Л.С. Фиогина

Организация библиотечного обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья : методическая консультация / Министерство культуры Краснодарского края ; Государственное бюджетное учреждение культуры «Краснодарская краевая специальная библиотека для слепых имени А.П. Чехова» ; составитель Л.М. Мушук ; редактор В.В. Дудникова ; ответственный за выпуск Л.С. Фиогина. – Краснодар, 2022. – 9 с. – Текст : непосредственный.

Организация библиотечного обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья

Обслуживание людей с ограниченными возможностями здоровья является неотъемлемой частью деятельности любой библиотеки, которые являются для многих из них центрами информации, самообразования, реабилитации и досуга. Именно в библиотечных стенах они могут не только получить необходимую информацию по различным вопросам, но и найти свой круг общения, интересно и с пользой провести время.

При работе с людьми с ограниченными возможностями здоровья перед библиотеками стоят определенные цели:

- обеспечить свободный и равный доступ к пользованию библиотекой всем группам пользователей;
- содействовать развитию их творческого и интеллектуального потенциала, самообразованию;
- оказать им помощь в социокультурной реабилитации и интеграции в общественную и культурную жизнь.

Учитывая, что социокультурной задачей современного общества является реабилитация людей с инвалидностью, способствующая самореализации, библиотеки ведут поиск новых возможностей для организации эффективного библиотечного обслуживания и создания условий для их творческого развития, встреч с единомышленниками.

Библиотеки создают условия для реализации прав инвалидов на свободный доступ к информации, проведения досуга, развития творческого потенциала, повышения самооценки, приобщения людей с инвалидностью к активной жизни в обществе и изменению позиции общества к инвалидам. Закономерно, что работа с такой сложной категорией пользователей требует особого подхода, специфических знаний, умений, навыков от библиотечных специалистов.

Задачи библиотек при обслуживании людей с ограниченными возможностями здоровья:

1. ***Адаптировать библиотеку для посетителей с инвалидностью.***
Для этого надо, прежде всего, создать физическую доступность здания, т.е. дать возможность посетителям с ограниченными возможностями здоровья попасть в здание и безопасно перемещаться в нем. Также адаптация предполагает доступность услуг библиотеки. Посетитель с ограниченными возможностями здоровья должен не просто попасть в здание, но и получить необходимые ему услуги, т.е. иметь возможность взять книги на дом,

пользоваться читальным залом, принимать участие в массовых мероприятиях, проводимых в библиотеке.

Главная задача при организации и оказании услуг инвалидам – исключить дискриминацию по признаку инвалидности, т.е. любое различие, исключение или ограничение по причине инвалидности, целью или результатом которого является умаление или отрицание признания, реализации или осуществления наравне с другими лицами всех прав человека и основных свобод. Для исключения дискриминации по признаку инвалидности персонал библиотеки обязан:

- соблюдать права инвалидов на получение доступа к объектам и услугам наравне со всеми гражданами;
- понимать особенности и потребности инвалидов различных категорий в получении ситуационной помощи, информации, в передвижении и обслуживании в библиотеке;
- соблюдать правила этикета при общении с инвалидами всех категорий;
- знать назначение и правила эксплуатации оборудования, используемого инвалидами для получения информации и передвижения;
- знать назначение и правила эксплуатации ассистивного оборудования, используемого для обслуживания инвалидов;
- уметь оказывать ситуационную помощь инвалидам всех категорий при осуществлении процедур оказания услуг.

2. *Выявление круга потенциальных пользователей с ограниченными возможностями здоровья*, которые нуждаются в услугах библиотеки. Для этого следует провести анкетирование, мониторинги, наблюдения, а также тематические опросы. В этом могут оказать помощь службы социальной защиты, центры социального обслуживания, общественные организации, занимающиеся проблемами инвалидов (Всероссийское общество слепых, Всероссийское общество инвалидов, Всероссийское общество глухих, Совет ветеранов и др.) и т.д.

Необходимо регулярно освещать работу библиотеки с этой категорией пользователей на своем официальном сайте, в социальных сетях, наладить выпуск рекламных материалов и т.д. Сделать все, чтобы как можно больше потенциальных пользователей с ограниченными возможностями здоровья узнали о работе библиотеки.

Рекомендуется выделить эту категорию пользователей в отдельную картотеку или базу данных, что позволит проводить с ними индивидуальную работу, изучать их информационные потребности, проводить опросы и социологические исследования. Их читательские формуляры пометить специальными значками.

В библиотеке можно создать банк фактографических данных, включающий сведения о медицинских и реабилитационных центрах, учреждениях социальной защиты населения, образования, специальных школах и предприятиях для инвалидов. Эту информацию нужно постоянно обновлять и доводить до пользователей.

3. ***Создание оптимальных условий для работы инвалидов*** в библиотеке – библиотечная мебель, дополнительное освещение, необходимые технические средства (например, тифлофлэшплеер, видеоувеличитель), оборудованные автоматизированные рабочие места.

4. ***Обеспечение доступности библиотечного сайта для инвалидов.***

Важным документом, содержащим рекомендации по доступности сайтов для людей с ограниченными возможностями здоровья является ГОСТ Р 52872-2019 «Интернет-ресурсы и другая информация, представленная в электронно-цифровой форме. Приложения для стационарных и мобильных устройств, иные пользовательские интерфейсы. Требования доступности для людей с инвалидностью и других лиц с ограничениями жизнедеятельности».

В основе доступности цифрового контента лежат четыре принципа: контент должен быть воспринимаемым, управляемым, понятным и надежным.

Положения ГОСТа разработаны в соответствии с этими принципами и представляют собой основные цели, к которым должны стремиться разработчики цифрового контента, чтобы сделать его более доступным для пользователей с различными ограничениями жизнедеятельности.

5. ***Налаживание социального партнерства***, сотрудничество и координация работы с заинтересованными организациями, непосредственно занимающимися вопросами инвалидов. Проведение социально-культурной работы в тесном взаимодействии с волонтерами будет способствовать более широкому охвату числа потенциальных пользователей, нуждающихся в услугах библиотеки. Развитие волонтерской деятельности предполагает вовлечение в добровольческий процесс и людей с инвалидностью.

6. ***Комплектование библиотечного фонда*** с учетом информационных потребностей пользователей с ограниченными возможностями здоровья. В фонде должна присутствовать литература по психологии, дефектологии, медицине, социальной реабилитации и адаптации населения и т.д., издания для специалистов, занимающихся проблемами инвалидов.

Для слабовидящих и слепых пользователей в фонде должны быть издания, выполненные в специальных форматах: рельефно-точечным шрифтом Брайля; «говорящие» книги, записанные в цифровом

криптозащищенном аудиоформате; рельефная графика. Необходимо наличие специализированных периодических изданий для этой категории пользователей (например, журнал «Наша жизнь», выполненный рельефно-точечным шрифтом Брайля).

7. **Разработка и принятие долгосрочных целевых программ, работа в рамках комплексных проектов** по библиотечному обслуживанию людей с ограниченными возможностями здоровья дает возможность библиотекам вести целенаправленную, планомерную и системную работу с этой категорией пользователей, позволяет выявить и привлечь к их социокультурной реабилитации широкий круг социальных партнеров.

8. **Участие во всероссийских, республиканских, краевых, областных, городских мероприятиях (акциях, фестивалях, конкурсах и т.д.)** позволяет привлечь внимание общества к инвалидам, к их проблемам, рассказать о трудностях, с которыми они сталкиваются. Основная цель таких мероприятий - интеграция инвалидов в жизнь общества.

9. **Организация клубов по интересам и кружков.** Вовлечение лиц с ограниченными возможностями здоровья в эти неформальные объединения создает оптимальные условия для проведения досуга, формирования культуры чтения, способствует развитию творческих способностей участников, эффективной социальной реабилитации, расширению коммуникативных связей. В рамках клуба можно проводить различные по форме и содержанию мероприятия.

10. **Создание в библиотеке условий для творческого развития и самореализации людей с ограниченными возможностями здоровья.** Среди инвалидов много одаренных личностей и выявить среди них талантливых, увлеченных людей, стимулировать их творческую активность помогают разнообразные выставки и фестивали творчества, конкурсы и т.д.

11. **Организация и проведение массовых мероприятий,** которые направлены на развитие коммуникативных навыков, приобретение опыта социального взаимодействия, новых умений и навыков, расширение круга общения инвалидов.

Востребованной и проверенной временем формой работы с инвалидами по зрению являются кружки громкого чтения, не потерявшие своей актуальности и в настоящее время. Для чтения подбираются небольшие по объему произведения или периодические издания. В заключении мероприятия надо обязательно провести обсуждение прочитанного. Такие чтения оказывают положительный библиотерапевтический эффект на слушателей.

Востребованы мероприятия, посвященные творчеству знаменитых людей, которые преодолели тяжелый недуг.

В большинстве случаев люди с ограниченными возможностями здоровья на массовых мероприятиях выступают в роли зрителей. Мероприятия с непосредственным участием данной категории людей еще довольно редки, и в большинстве случаев они носят фрагментарный характер, что естественно резко сужает круг участников и зрителей.

12. Развитие системы внестационарного обслуживания.

Согласно Федеральному закону «О библиотечном деле», пользователи, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и физических недостатков, имеют право получать документы из фондов библиотек через внестационарные формы обслуживания. Данное право является безусловным, т.е. его реализация не оговорена какими-то дополнительными основаниями.

Соответственно, на основании заявления такого пользователя библиотека обязана обеспечить заочную или надомную форму библиотечного обслуживания. Библиотекари, посещающие инвалидов на дому, производят обмен документов, принимают заказы, проводят обзоры, беседы о прочитанном, знакомят с новыми поступлениями и т.п.

13. Обучение сотрудников

Обслуживание пользователей с ограниченными возможностями здоровья требуют от библиотечных специалистов высоких профессиональных навыков и знания специфики общения. К специалистам, работающим с лицами с ограниченными возможностями здоровья, предъявляются высокие требования и поэтому библиотечные работники должны пройти обучение (инструктирование) по предоставлению информационно – библиотечных услуг инвалидам.

14. Обеспечение социально-правовой информацией (Центр социально-правовой информации)

Обеспечение социально-правовой информацией инвалидов является важным аспектом деятельности любой библиотеки. Работа центра призвана служить изменению социальной психологии инвалидов, ускорению процессов их реабилитации, как равноправных и полноценных членов общества. Основные функции Центра: методическая, информационная, просветительская. Важным направлением Центра правовой информации является правовое просвещение. В библиотеке оформляются тематические стенды, папки, выставки-консультации и тематические подборки, буклеты, памятки, дайджесты, закладки для данной категории пользователей.

15. В последнее время в библиотечную практику все больше внедряется такая форма работы как ***библиотерапия***, которая основана на использовании чтения для улучшения психологического состояния человека.

Однако, прежде чем ее использовать, следует запомнить, что это не просто случайная рекомендация определенной книги отдельному человеку, а обдуманый курс действий, который требует тщательного планирования. Кто является объектом воздействия при использовании библиотерапевтической техники? Человек, нуждающийся в психологической помощи и поддержке.

В принципе, для библиотерапии подойдет любая книга, содержание которой соответствует конкретной проблеме человека. Терапевтический эффект книги может основываться, например, на узнавании человеком своей проблемы, травмирующей ситуации в художественном произведении и следовании заданным в произведении образцам выхода из подобных ситуаций, их психологического преодоления. При этом, чем более похожа ситуация, описанная в книге, и герой на обстоятельства и характер пациента, тем сильнее, по мнению сторонников этого подхода, выражен эффект. Кроме того, терапевтический эффект достигается не просто за счет узнавания в тексте своей конкретной травмирующей ситуации и типа эмоциональной реакции, но и за счет формирования у читателя активной самостоятельной жизненной позиции, которая помогает справляться с проблемами в будущем.

Использование библиотерапии в работе библиотек повышает ее престиж как социального института, способного помочь человеку скорректировать негативные последствия социальных и личных изменений.

16. Изучение опыта работы других библиотек.

Методическая деятельность должна быть направлена на повышение эффективности библиотечной работы, выявление и распространение лучшего опыта по обслуживанию лиц с ограниченными возможностями здоровья с целью внедрения в практику работы наиболее интересных форм библиотечных услуг.

Список использованной литературы

1. ГОСТ Р 52872-2019. Интернет-ресурсы и другая информация, представленная в электронно-цифровой форме. Приложения для стационарных и мобильных устройств, иные пользовательские интерфейсы. Требования доступности для людей с инвалидностью и других лиц с ограничениями жизнедеятельности : национальный стандарт Российской Федерации : издание официальное : утвержден и введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 29 августа 2019 г. № 589-ст / разработан ФГУП «Стандартинформ». – Москва : Стандартинформ, 2019. – 35 с. – URL: <https://slabovid.ru/uploads/gost-52872-2019.pdf> (дата обращения: 10.02.2022). – Текст : электронный.
2. Библиотека – зона милосердия : методические рекомендации / МБУК «Центральная библиотека Камен. гор. округа» ; составитель Т.А. Дьячкова. – Мартюш, 2017. – 27 с. – URL: <https://782329.selcdn.ru/leonardo/uploadsForSiteId/200756/content/609c7b03-4fc6-44af-a46f-e57ba995f786.pdf> (дата обращения: 10.02.2022). – Текст : электронный.
3. Библиотечное обслуживание социально незащищенных групп населения : методическое пособие для муниципальных библиотек. – Стерлитамакский район, 2016. – 16 с. – URL: <https://str-cbs.ru/wp-content/uploads/2017/02/m.docx> (дата обращения: 10.02.2022). – Текст : электронный.
4. Деятельность библиотек по адаптации социально незащищенных групп населения : методические рекомендации / составитель Н.В. Аверьянова ; ТОГБУК «Тамбовская областная универсальная научная библиотека им. А. С. Пушкина». – Тамбов, 2012. – 31 с. – URL: <http://www.tambovlib.ru/html/editions/metod/data/Деятельность%20библиотек%20по%20адаптации%20социально%20незащищенных%20групп%20населения.pdf> (дата обращения: 10.02.2022). – Текст : электронный.