**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**

**СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ**

Юридичний факультет

Кафедра філософії, культурології та інформаційної діяльності

**Нікульникова М.М.**

**ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА БАКАЛАВРА**

**Бібліотечно-інформаційне обслуговування осіб з інвалідністю в умовах публічної бібліотеки (на прикладі бібліотеки-філії №3 Лисичанської ЦБС)**

Сєвєродонецьк 2020

**ВСТУП**

Сучасна політика України спрямована на всебічний соціальний захист осіб з інвалідністю, що закріплено законодавчо із врахуванням норм міжнародного права. Особливого значення набуває проблема соціального захисту цієї категорії у зв’язку з постійним зростанням частки таких людей у загальній структурі населення через воєнні дії на сході України. При цьому все гострішою стає проблема надання для них доступу до інформації.

У демократичному суспільстві велике значення має вільний доступ до інформаційних ресурсів, які протягом історії людства генерують, обробляють та надають споживачам різні соціокультурні інститути, поважне місце серед яких займають бібліотеки. Закон України «Про бібліотеки та бібліотечну справу» за призначенням виділяє спеціальні та публічні (загальнодоступні) бібліотеки; діяльність останніх спрямована на задоволення інформаційно-комунікаційних потреб широкого загалу.

Саме публічна бібліотека «забезпечує доступ до знань, інформації і художніх творів шляхом використання ряду ресурсів, однаковою мірою доступних всіх членів суспільства, незалежно від раси, національності, віку, статі, мови, віросповідання, ступеня працездатності, економічного стану, місця роботи та рівня освіти» [33].

Актуальність даного дослідження спрямоване на розширення можливостей зручного подання інформації для осіб з інвалідністю в різних доступних для їхнього сприйняття форматах з активним використанням новітніх інформаційних технологій, дистанційним бібліотечним обслуговуванням тощо.

Теоретична основа дослідження ґрунтується на фундаментальних працях відомих вітчизняних та зарубіжних вчених, практиків, аналітиків, експертів, Закону України «Про бібліотеку та бібліотечну справу» [10]. Серед авторитетних досліджень формування бібліотек для осіб з інвалідністю можна назвати праці: Н. Ашаренкова [1], К.Бережної [2], Н. Громницької [5], О. Гуменної [6], А Демчук [7], Н. Леньшиної [25], Ю. Остапчук [29], В. Пашкова [30],  Є. Сукіасян [39]. Концептуальне вирішення проблеми запропоновано у монографії Н. Кунанець [24].

Дана проблема є актуальною тому, що особи з інвалідністю в Україні мають дуже обмежений доступ до інформації. Бібліотечна громадськість, керуючись гуманістичними прагненнями, веде пошук шляхів щодо зміни ситуації на краще.

**Об’єкт дослідження** - особи з інвалідністю в умовах публічної бібліотеки.

**Предмет дослідження** - бібліотечно–інформаційне обслуговування осіб з інвалідністю в умовах публічної бібліотеки.

**Гіпотеза дослідження** склалася з того, що розглянувши сьогодення осіб з інвалідністю , на жаль, доводиться констатувати недостатню кількість установ, які б вели роботу з надання соціально-психологічної, медичної, юридичної, освітньої, економічної підтримки. Однією з найважливіших проблем даної категорії суспільства є не залученість їх у суспільне життя та виробництво матеріальних благ, що негативно позначається на їхньому соціально-психологічному та матеріальному становищі. Тому одним із важливих напрямків роботи бібліотек має стати бібліотечно-інформаційне обслуговування осіб з інвалідністю, забезпечення їм вільного доступу до інформації, реалізації їх прав як на загальне обслуговування, так і на окремі інформаційні послуги.

**Мета** – вивчити та розкрити основні напрями в організації бібліотечно–інформаційного обслуговування осіб з інвалідністю, спираючись на сучасний досвід вітчизняних та зарубіжних бібліотек та окреслити можливі шляхи його втілення в бібліотеці – філії № 3 КЗ «Лисичанська ЦБС».

На основі об’єкта, предмета та мети було сформовано такі **завдання дослідження**:

- розкрити поняття «публічна бібліотека» та «особа з інвалідністю»;

- виявити сутність, форми та методи організації бібліотечно–інформаційного обслуговування осіб з інвалідністю;

- вивчити інформаційні потреби осіб з інвалідністю;

- висвітлити вітчизняний та зарубіжний досвід організації бібліотечно–інформаційного обслуговування осіб з інвалідністю;

- проаналізувати стан бібліотечно – інформаційного обслуговування осіб з інвалідністю в умовах бібліотеки – філії № 3 КЗ «Лисичанська ЦБС»;

- розробити шляхи вдосконалення бібліотечно–інформаційного обслуговування осіб з інвалідністю в умовах бібліотеки – філії № 3 КЗ «Лисичанська ЦБС»;

**Інформаційною базою дослідження** є праці провідних вітчизняних і зарубіжних учених з питань форм взаємодії бібліотек та осіб з інвалідністю, особливостей організації бібліотечно–інформаційного обслуговування та аналізу його стану.

**Методи дослідження:** метод теоретичного аналізу та синтезу наукових спостережень спеціалістів, що працюють в галузі формування бібліотек для осіб з інвалідністю.

**Практичне значення** полягає в можливості використання результатів дослідження для вдосконалення соціокультурної діяльності бібліотек в умовах інформатизації суспільства, з метою забезпечення змістовного та цікавого дозвілля осіб з інвалідністю.

**Апробація результатів дослідження.** Основні наукові положення, результати і висновки дослідження оприлюднено й обговорено в доповіді на Всеукраїнській науково-практичній конференції студентів, аспірантів та науковців «Молодь і наука: сучасний стан, проблеми та перспективи розвитку права в Україні»**»**, яка відбулася на базі юридичного факультету Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля 22 травня 2020 р.

Випускна кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку джерел літератури, що налічує 49 сторінок, 49 найменувань використаних джерел та 5додатків.

**Розділ1. ТЕОРЕТИКО- МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ПРОБЛЕМИ ДОСЛІДЖЕННЯ**

* 1. **Публічна бібліотека як центр соціальної реабілітації та суспільної інтеграції осіб з інвалідністю**

«Доступ до знань, ідей та думок в усій їхній різноманітності відіграє важливу роль у збереженні і розвитку демократичного суспільства, що робить роль публічної бібліотеки особливо значущою.

Отже, публічна бібліотека - це організація, створена суспільством, яке підтримує та фінансує її через місцеві, регіональні або національні органи влади. Публічна бібліотека забезпечує доступ до знань, інформації і художніх творів шляхом використання ряду ресурсів, однаковою мірою доступ всіх членів суспільства, незалежно від раси, національності, віку, статі, мови, віросповідання, ступеня працездатності, економічного стану, місця роботи та рівня освіти.

До публічної бібліотеки, як закладу, що обслуговує населення, висуваються певні вимоги щодо її місцезнаходження та технічного обладнання. Бажано, щоб вона розташовувалася в найбільш доступному для мешканців місці, поблизу транспортних розв'язок, культурних і комерційних установ. Її приміщення має відповідати умовам, які б сприяли якнайкращому обслуговуванню користувачів і збереженню фондів, проведенню різних заходів для всього населення, для того, щоб стати важливим просвітницьким та культурним центром громади.

Крім того:

- бібліотека має забезпечити доступ до своїх ресурсів всіх користувачів, особливо осіб із фізичними та сенсорними вадами;

- бібліотека мусить працювати в зручний для користувачів час: тому 30% робочого часу бібліотеки не повинні співпадати із робочим часом користувачів;

- головні бібліотеки регіону, міста, району мають бути відчинені для користувачів не менше 60 годин на тиждень (шість разів на тиждень, по 10 годин на тиждень).

Вже з перших кроків відвідувач бібліотеки має зрозуміти, наскільки необхідним може стати цей заклад для нього» [33].

Тож, «Бібліотека - інформаційний, культурний, освітній заклад (установа, організація) або структурний підрозділ, що має упорядкований фонд документів, доступ до інших джерел інформації та головним завданням якого є забезпечення інформаційних, науково-дослідних, освітніх, культурних та інших потреб користувачів бібліотеки.» [10].

Вона має бути наближена до конкретних людей, враховуючи їхні інтереси і потреби, поступово стаючи необхідною складовою інфраструктури регіону.

Законодавчо закріплено, що «за призначенням бібліотеки поділяються на:

публічні (загальнодоступні), у тому числі спеціалізовані для дітей, юнацтва, осіб з фізичними вадами;

спеціальні (академій наук, науково-дослідних установ, навчальних закладів, підприємств, установ, організацій).

Публічні, спеціальні та спеціалізовані бібліотеки можуть об'єднуватися у централізовані бібліотечні системи.» [11].

«Публічна бібліотека — культурно-освітній заклад, основний елемент бібліотечної системи, що об'єднує мережу загальнодоступних бібліотек країни, що мають широкий діапазон ресурсів і послуг для населення в цілому і, таким чином, відрізняються від усіх інших бібліотек.» [12].

«Публічна бібліотека залишається потрібною людині протягом всього життя і в різних життєвих ситуаціях. Часто це важливий громадський центр, єдине місце, де проходять неформальні зустрічі членів спільноти. Відсутність інших безоплатних культурних закладів спричинює затребуваність бібліотеки, яка має чималий досвід в організації змістовного дозвілля з врахуванням різних груп населення.

Проблема підтримки та реабілітації інвалідів для України є дуже гострою, адже чимало громадян нашої держави мають обмежені фізичні можливості. Але головне, як говорять вони самі, суспільству треба з розумінням ставитися до людей з обмеженими можливостями, їх не треба жаліти, а необхідно лише дати можливість працювати і бути корисними» [32].

На сьогоднішній день їх називають по-різному: інваліди, неповносправні, люди які мають інвалідність, особи з особливими потребами, люди з обмеженими можливостями. Згідно Закону України з 1 лютого 2020 року застосовується термін «особа з інвалідністю» [14].

«Особа з інвалідністю - особа зі стійким розладом функцій організму, що при взаємодії із зовнішнім середовищем може призводити до обмеження її життєдіяльності, внаслідок чого держава зобов'язана створити умови для реалізації нею прав нарівні з іншими громадянами та забезпечити її соціальний захист» [15].

«Нині Україна намагається перейти від медичної до соціальної моделі інвалідності. Остання полягає у взаємозв’язку між людиною з обмеженими можливостями та соціумом, а не фіксування відхилення у її здоров’ї та розвитку, як це притаманно медичній моделі і було характерно для радянської системи управління. Сучасна державна політика соціального захисту інвалідів включає в себе низку заходів, зокрема створення умов для інтеграції інвалідів до активного суспільного життя; підвищення державних гарантій у досягненні вищих соціальних стандартів у матеріальному забезпеченні інвалідів; створення безперешкодного середовища для інвалідів; забезпечення активної взаємодії державних органів та громадських організацій інвалідів у розв’язанні проблем інвалідів тощо» [36, с.5].

«До цієї категорії можуть потрапити всі групи населення: діти, підлітки, молодь, люди середнього та зрілого віку, літні, а також люди з тимчасовою інвалідністю (через нещасний випадок). При цьому більшість з них мають такі ж глибокі інтереси і потреби, як і люди без сенсорних чи інших фізичних обмежень. За умови правильного навчання і гарного технічного оснащення спосіб їхнього життя може відповідати загальноприйнятим стандартам. Певною мірою всі ці люди охоплені державною системою соціального захисту. Частина інвалідів веде досить активний спосіб життя: вони навчаються, працюють, спілкуються, займаються творчістю» [17].

Проте, значна кількість вказаних осіб потребує підтримки, у тому числі, спеціалізованої, яка здійснюється у межах надання реабілітаційних послуг, що визначаються Законом України «Про реабілітацію осіб з інвалідністю в Україні» як «послуги, спрямовані на відновлення оптимального фізичного, інтелектуального, психічного і соціального рівня життєдіяльності особи з метою сприяння її інтеграції в суспільство» [15].

Тож «безперечною цінністю і показником високого рівня розвитку цивілізованого суспільства є забезпечення рівних можливостей людей. Термін «забезпечення рівних можливостей», опираючись на Конвенція ООН про права людей з обмеженими можливостями, означає процес, завдяки якому різні системи суспільства і довкілля (як обслуговування, трудова діяльність та інформація) є доступними для всіх. Принцип рівності прав передбачає, що потреби всіх без винятку індивідуумів мають однаково важливе значення, що ці потреби повинні служити основою планування в суспільстві; кожному індивідууму потрібно забезпечити рівні можливості для участі в житті суспільства. Сьогодні понад 500 млн осіб у світі мають особливі потреби і через розумові, фізичні або сенсорні розлади. Їм потрібно забезпечити ті самі права і можливості, що й іншим людям. Досвід показує, що саме середовище значною мірою визначає вплив дефекту або інвалідності на повсякденне життя людини. Позбавлена можливостей, зазвичай доступних у суспільстві і необхідних з точки зору основних елементів життя в межах звичайних систем охорони здоров’я, освіти, зайнятості і соціальних послуг, вона відчуває дискомфорт. Однією з обов’язкових умов повноцінної інтеграції людей з особливими потребами в інформаційне суспільство є наявність ефективного бібліотечного обслуговування.

Як наголошують науковці та практики, люди з особливими потребами в Україні мають дуже обмежений доступ до інформації. Свої можливості найповніше вони можуть реалізувати у великих містах і, у поодиноких випадках, через власні комп’ютери, підключені до інтернету. Це свідчення несправедливого ставлення суспільства до інвалідів й існування бар’єру для їхньої соціальної активності. Бібліотечна громадськість, зауважує О.І. Гуменна, керуючись гуманістичними прагненнями, веде пошук шляхів щодо зміни ситуації на краще.

Основна місія кожної бібліотеки – забезпечення доступу до знань, інформації і художніх творів шляхом використання ряду ресурсів і служб в рівній мірі всіма членами суспільства, незалежно від ступеня працездатності, релігійних, етнічних особливостей. Фізичні дефекти, відсутність мобільності людей з обмеженими можливостями здоров'я не дають вільного доступу до інформації. Отже, завдання бібліотек полягає в тому, щоб зруйнувати бар'єри і зробити інформацію найбільш доступною і повноцінною для різних груп таких категорій громадян. » [6, с.216-217].

Так, бібліотекознавець Є. Сукіасян ще в 2007 р. наголошував: “Ми не можемо обмежуватися лише тими читачами, які приходять до нас самі. Публічна бібліотека повинна обслуговувати інвалідів: сліпих і слабкозорих, глухих і німих, осіб з порушенням опорно-рухового апарату, значну частину хворих з такими відхиленнями у психіці, яких в нашій країні їх рідні та близькі з дому просто не випускають!” [39. с.42].

На думку доцента Львівської політехніки Н. Е. Кунанець, «завдання бібліотек - залучити людей з різними типами нозологій у процеси загального традиційного бібліотечного обслуговування. Основними складовими нового формату бібліотечного сервісу повинні стати:

— соціально-реабілітаційне спрямування роботи бібліотек;

— надання читачам-інвалідам інформації в доступних для них форматах;

— використання організаційних форм обслуговування й методів роботи з читачами, що в найбільшій мірі враховують індивідуальні особливості;

— оснащення бібліотек тифлотехнічними засобами, які компенсують відсутній або порушений зір, а також новими технологіями, адаптованими до потреб читача;

— підвищення кваліфікації бібліотечних кадрів для роботи з різними категоріями осіб з обмеженими фізичними можливостями;

— науково-методичне й організаційне забезпечення проблем бібліотечного обслуговування;

— формування бібліотечних фондів літератури на спеціальних носіях, координація та кооперування у використанні інформаційних ресурсів, баз даних.

- використання інноваційних методологій, новітнього спеціального програмно-алгоритмічного забезпечення, комп'ютерно-технологічних засобів, спеціальних інформаційних технологій» [22].

Опираючись на висновки О.І. Гуменної, слід підкреслити, що «сьогодні є очевидною потреба в розвитку структури, яка стала б провідником і транслятором норм і правил поведінки у даному напрямку. І саме бібліотеки володіють можливостями стати центром поширення інформаційної та поведінкової культури, набуття якої веде до розуміння і толерантності. Звичайно, бібліотекарі не є професіоналами і досвіду роботи з особливими людьми у нас немає, але не те ми і бібліотекарі, щоб врахувати інтереси різних категорій читачів і нести світло книги і знання будь – якому читачеві, незалежно від здібностей, статусу, звичок, характеру.

Часто бібліотекарі вважають, що обслуговування людей з особливими потребами займає багато часу, а тому не стимулюють їхню появу в бібліотеці. Насамперед, давно настав час здолати ці стереотипи і перетворити бібліотеку в гостинний дім для всіх. Адже, правильно підібрана книга, що викликає позитивні емоції, не менш важлива, ніж уміло підібрані ліки.» [6, с.221].

**1.2 Організація бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів з обмеженими можливостями: сутність, форми, методи**

Бібліотечне обслуговування — це відкрита, багаторівнева підсистема бібліотеки з надання різноманітних інформаційних послуг, орієнтована на користувачів. Бібліотечне обслуговування користувачів — один із найголовніших напрямків роботи бібліотеки, що допомагає задовольнити освітні, інформаційні та культурні потреби людини. Бібліотекарям доводиться обслуговувати найрізноманітніші цільові групи: цифрове покоління, класичних читачів, молодь із різних культур та соціальних прошарків, осіб з інвалідністю. Для багатьох людей бібліотека — це простір для отримання інформації та навчання, а також місце для спілкування. До кожної з цих категорій користувачів бібліотекарі мусять застосовувати диференційований підхід та новітні форми обслуговування.

«Сьогодні бібліотека позиціонує себе як сервісний центр суспільства інформації. Загально визнано, що бібліотека з позицій читача, це, насамперед, — послуги і сервіс. Сьогодні жодна бібліотека без використання телекомунікаційних засобів отримання інформації виглядає закладом, який неповноцінно задовольняє інформаційні запити своїх користувачів. І це не тільки додає бібліотекам нові функції, але й підштовхує до пошуку додаткових методів і підходів щодо інформаційного обслуговування. Далеко не завжди навіть досвідчений користувач Інтернету може швидко і грамотно знайти потрібну інформацію, тут перш за все необхідні знання специфіки різних пошукових систем, принципів побудови пошукових запитів, вміння працювати з лінгвістичним забезпеченням тощо. Хто як не бібліотекар зможе забезпечити подібний сервіс для своїх користувачів». [5]

«До вирішення проблеми надання доступу до інформації користувачам з особливими потребами сьогодні активно долучаються бібліотеки будь яких рівнів та підпорядкувань як посередники у спілкуванні влади і громадян. Але доводиться констатувати, що лише незначна кількість з них можуть задовольнити інформаційні потреби таких користувачів. Бібліотеки різного підпорядкування, при відповідній організаційній роботі, мають стати центрами в системі соціокультурної реабілітації осіб з інвалідністю» [24].

Необхідно відзначити, що бібліотеки, які обслуговують осіб з інвалідністю, не можуть працювати автономно. Як правило, вони тісно взаємодіють з органами місцевої влади, органами соціального захисту населення, товариствами інвалідів, реабілітаційними центрами, громадськими організаціями та іншими установами, мета яких - вирішення питань інтеграції та адаптації в суспільстві соціально незахищених верств населення.

Наразі в бібліотеках нашої країни всіх типів накопичений великий досвід роботи з особами з інвалідністю. При цьому використовуються різні форми і методи. Роздивимся кожну з них.

Доступне, або безбар'єрне, середовище в широкому сенсі - це середовище, яке створює легкі та безпечні умови для найбільшого числа людей. З погляду проблеми інвалідності, безбар'єрне середовище - це такі елементи навколишнього середовища, в які можуть вільно заходити та використовувати люди з фізичними, сенсорними або інтелектуальними порушеннями. В якості критеріїв оцінки безбар'єрного середовища використовують показники доступності фізичного середовища, включаючи житло, транспорт, освіту, роботу і культуру, а також доступність інформації і каналів комунікації.[41].

Щодо облаштування будівель слід використовувати спеціальні державні будівельні норми (ДБН). Зараз в Україні чинні “ДБН В.2.2-17: 2006 Будинки і споруди. Доступність будинків і споруд для маломобільних груп населення”[8]. Цим документом передбачено вимоги до земельних ділянок (висота бордюрів, ширина доріжок, покриття, наявність місць для паркування), до входів і шляхів руху по будівлі, дверних прорізів, до сходів і пандусів, ліфтів і підйомників, систем засобів інформації, санітарно-гігієнічних приміщень, зон обслуговування відвідувачів тощо.

Звичайно, за нинішнього фінансування складно забезпечити усі вимоги стандартів. Тому, у міру появи додаткових фінансових та матеріально-технічних можливостей, бібліотеки повинні прагнути до забезпечення максимально комфортних умов для своїх особливих користувачів. А для початку варто зробити те, що не потребує значних витрат — виготовити покажчики, кольорові маркування, забезпечити вільні проходи, оформити спеціальні місця для роботи та відпочинку тощо.

«Бажано мати спеціальну зону для роботи особливих користувачів. Вона обладнується на першому поверсі, переважно у читальній залі недалеко від кафедр видачі літератури або поруч з місцем чергового бібліотекаря і маркується відповідними позначками. Зона являє собою простір, облаштований із врахуванням особливостей користувачів. Так, інваліди-візочники потребують більшої площі та ширших проходів (не менше 1,2 м.). Має бути також достатня відстань між ніжками столу для роботи з книгами або комп'ютером безпосередньо з візка. Інший варіант - наявність знімного столика до візка для роботи з ноутбуком. Максимальна висота стелажа не повинна перевищувати межі досяжності людини, що сидить у візку - 1,6 м. Якщо у книгозбірні є зала для проведення соціокультурних заходів, там також слід передбачити вільну площу підлоги для розміщення інвалідних візків.

У зоні обслуговування сліпих і слабозорих розміщуються столи, спеціальні стелажі з літературою, місця для відпочинку. Необхідно забезпечити високий рівень природної освітленості цієї читацької зони (КПО - 2,5%, рівень освітлення читацького столу не менше 1000 лк.), обладнання її додатковими джерелами світла. Поверхня робочого столу для інваліда повинна мати регульований нахил, матову зовнішню поверхню, стіл має бути обладнаний книготримачем, настільною лампою з жорстким кріпленням, спеціальною технікою. Бажана наявність каталогу на книги, виконані брайлівським шрифтом, аудіовидання тощо.

Невисокі стелажі повинні розміщуватися поблизу читацьких місць і мати похилі полиці. Конструкція стелажа має забезпечувати вільну перестановку полиць таким чином, щоб верхній обріз встановлюваних книг перебував від полиці, що розташована вище, не менше ніж на 50 мм. Відстань від нижньої кромки першої полиці до підлоги повинна бути не менше 150 мм. У розвантаженому і завантаженому вигляді стелаж має бути жорстким і не повинен деформуватися, бічні стінки рекомендується оснащувати кишенями для етикеток. У двосторонньому книжковому стелажі між полицями повинні бути встановлені легкознімні перегородки-упори, що запобігають просуванню встановлених книг в протилежну зону стелажа.

Кожен вид видань (рельєфно-точкові видання, книги, «що говорять», пласко друковані, рельєфно-графічні, грамплатівки тощо) розставляються окремо.

Усі приміщення зони обслуговування читачів, а також допоміжні приміщення з обслуговування читачів (вестибюль, зони відпочинку, санвузли) повинні бути доступні для інвалідів.

Туалети для людей з вадами зору й інвалідів, що користуються кріслом-візком, повинні розміщуватися не далі, ніж 60 м від робочого місця. Універсальна кабіна туалету загального користування повинна мати відповідні розміри: ширина - 1,65, глибина - 1,8 м. У кабіні поруч з унітазом слід передбачати простір для розміщення крісла-візка, а також гачки для одягу, милиць та іншого приладдя, можливість встановлення у разі потреби поручнів, штанг, поворотних або відкидних сидінь. Не дозволяється суміжне розміщення чоловічих і жіночих туалетів для інвалідів по зору

Для читачів з вадами слуху слід забезпечувати можливість роботи з бібліотечними фондами, поданими у відеоформі. Мова йде про спеціалізовані читальні зали облаштовані у формі домашнього повноекранного кінотеатру, який дає змогу повноцінно відбирати, подавати та опрацьовувати кіно та відеопродукцію, зокрема бібліотечні фонди, які сформовані у вигляді жестових відеорядів або жестового подання змісту літератури. Обов’язковим компонентом технічно-технологічного комплексу такого відео читального залу для нечуючих та осіб з вадами слуху повинні бути комп’ютерні програмно-алгоритмічні тренажери жестової мови.»[17]

Найбільш пристосованими для відвідування є спеціальні бібліотеки для сліпих. Але позитивні зрушення є і в бібліотеках інших типів.

Про потребу обслуговування людей з порушеннями зору у бібліотеках йдеться у Законі України "Про бібліотеки та бібліотечну справу": "...користувачі бібліотек з вадами зору мають право на одержання документів на спеціальних носіях інформації через мережу спеціалізованих та інших загальнодоступних бібліотек" [34]. Це право закріплено і в міжнародних документах, ратифікованих Україною [21].

Однак реалізувати його доволі складно через брак коштів для матеріального забезпечення процесів адаптації бібліотек для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення.

Окремі аспекти бібліотечно-інформаційного забезпечення користувачів з порушеннями зору розглянуто в працях відомих дослідників бібліотеко-знавства О. Виноградової, Н. Кунанець, О. Малиновського, М. Слободяника та інших.

З точки зору фахівців-практиків, одним із вдалих прикладів у роботі з користувачами з порушеннями зору є напрацювання Рівненської обласної універсальної наукової бібліотеки (РОУНБ).

«Завдяки комп'ютеризації людина з вадами зору має практично рівні можливості доступу до текстової інформації порівняно зі зрячим користувачем. Проте робота з технікою потребує знань і навичок, отримати які можливо у спеціальних школах для слабозорих та незрячих чи при самостійному опануванні комп'ютера за допомогою програм екранного доступу.

Інтернет-центр "Окуляр" створений у РОУНБ 2005 р. завдяки гранту, наданому відділом преси, освіти і культури посольства США в України. Основні напрями роботи центру: навчання користувачів з порушеннями зору роботи на комп'ютері зі спеціалізованими програмами, створення аудіопідкастів, формування колекції аудіокниг, їх запис на замовлення, адаптація документів у формати, доступні для слабозорих та незрячих людей, дистанційне обслуговування, встановлення спеціального програмного забезпечення на домашні комп'ютери користувачів, консультації батьків, які готують дітей із порушеннями зору до інклюзивного навчання, організація інтелектуально насиченого дозвілля.

У інтернет-центрі "Окуляр" працює бібліотекар-консультант, котрий допомагає слабозорим і незрячим читачам оволодіти комп'ютером: за допомогою озвученої навчальної програми для незрячих Knop-dos та аудіоуроків користувачі вивчають клавіатуру, опановують текстові редактори, створюють і використовують електронну скриньку, реєструються та спілкуються у соціальних мережах, самостійно оволодівають методикою переведення документів у доступні формати. У 2017 р. дев'ять читачів-початківців РОУНБ навчилися працювати на комп'ютері, сканері та принтері за допомогою підтримувальних технологій і спеціального програмного забезпечення.

Від 2012 р. фахівці установи успішно реалізують проект "Створення аудіопідкастів для незрячих та слабозорих людей". На сайті бібліотеки у розділі "Аудіопідкасти" для цієї категорії користувачів уміщено інформацію про нові аудіовидання з питань екології, мистецтва, здоров'я, історії краю, також можна ознайомитися з творчістю місцевих письменників (http://audio.libr.rv.ua/ua/audio/). Нині на ресурсі представлено майже 300 аудіопідкастів.

Для сприяння активному спілкуванню та проведенню дозвілля у бібліотеці започатковано "Кіно-лекторій", де щоквартально відбуваються перегляди та обговорення адаптованих художніх і документальних фільмів і мультфільмів із тифлокоментарем.

Тифлокоментар — це закадровий опис відеоряду, що складає сценарист і начитує тифлокоментатор. Це не варіант аудіокниги, а спосіб "переглянути" фільм чи інший відеоконтент для людей з повною або частковою відсутністю зору. Коментар супроводжує візуальні елементи — жести, предмети, костюми, декорації в театрі, кіно, музеях і на виставках. Незрячі люди можуть уявити весь спектр візуальних засобів, які використав автор. [7. с.329]. Отже, цей специфічний сервіс надає значні можливості для адаптації до соціуму користувачів з особливими потребами, насамперед дитячої аудиторії, яка має змогу переглядати мультфільми, вчитися рахувати, вивчати абетку за допомогою відеоконтенту з тифлокоментарем.

Фахівці РОУНБ забезпечують обслуговування читачів із порушенням зору, використовуючи власні інформаційні продукти (адаптований сайт для слабозорих, аудіопідкасти, аудіокниги) та інші інформаційні ресурси» [29, с.49].

Посольство США та Міжнародний фонд FORCE (Нідерланди) підтримали аналогічний проект і в Херсонській ОУНБ ім. О. Гончара.

«В Херсонській універсальній науковій бібліотеці перш за все подбали про зручності фізичного доступу інвалідів до книгозбірні. Біля бібліотеки на дорозі встановлено спеціальний застерігаючий знак для автотранспорту. Вхід обладнаний пандусом і звуковим сигналом для виклику чергового. При необхідності людина в інвалідному візку отримає допомогу. Центр обслуговування користувачів з особливими потребами розташований на першому поверсі. Комфортний і затишний він обладнаний автоматизованим робочим місцем (комп’ютер з підключенням до Інтернет, сканер, принтер). Для пошуку необхідної літератури відвідувачі мають змогу скористатись електронним каталогом, звернутись за довідкою або консультацією до співробітників Центру. Читацькі замовлення доставляються інвалідам із проблемами руху безпосередньо у Центр. Читачі з вадами слуху обслуговуються в усіх відділах книгозбірні, в т.ч. в Інтернет-центрі, ресурсному центрі «Вікно в Америку». Сервісні бібліотечні послуги інвалідам широко відомі в місті завдяки рекламі у засобах масової інформації, угодам, укладеним бібліотекою з відповідними установами і організаціями соціального спрямування. Неповноспроможні громадяни не відокремлюються від здорових при організації дозвіллєвих заходів, хоча для них, звичайно, готуються і спеціальні програми, в т.ч. і в бібліотерапевтичному центрі, сімейному клубі» [9. с.6]

Зокрема, для обслуговування відвідувачів із проблемами слуху бібліотекарі повинні володіти особовими навиками та спеціальною технікою.

«Для задоволення інформаційних потреб користувачів із проблемами слуху бібліотеки повинні володіти документами, які подають інформацію у формі відеорядів жестових повідомлень.

Для читачів, які не мають можливості безпосередньо відвідувати бібліотеку, повинні передбачатися послуги з надання інформації у формі відсканованих або оцифрованих документів з бібліотечного фонду.

Важливим технологічним кроком створення електронних бібліотек стало формування інформаційного контенту, що ґрунтується на принципово новій цифровій інформаційній технології зберігання інформації на мікрочипах та компакт-дисках, які отримали назву – “цифрова книга, що розмовляє” (Digital Talking Books). Саме цей інформаційний контент насамперед накопичується у фондах електронних бібліотек, що обслуговують користувачів з особливими потребами.

Використовуючи технологію DAISY, бібліотеки і бібліотекарі мають змогу розширювати та впроваджувати на практиці досягнення у галузі інформаційних технологій, що надають змогу незрячим людям “бачити” достатні обсяги інформації, “йти в ногу” з розвитком суспільства, досягти результатів, які під силу здоровим людям. Синхронізована мультимедіа – це ключова інформаційна технологія для бібліотечного обслуговування користувачів з особливими потребами у найближчому майбутньому.

Книга у форматі DAISY може складатися з аудіоконтенту, з тексту і зображень або їх комбінації. Всі книги цього формату використовують спільний набір файлових типів. Практично всі типи файлів основані на XML. Щоб книга у DAISY-форматі була зручною для використання, вона повинна містити такі типи файлів: пакетний; текстового контенту; зображення; аудіофайл; файл синхронізації; файл навіґаційного контролю; ресурсний файл; файл презентації стилю; файл перетворень.

Цифрова книга, що “розмовляє” (DTB), – це набір електронних файлів відповідної тематики для подання інформації за допомогою альтернативних засобів відображення та відтворення інформації, а саме синтезованих мовних текстів, рельєфно-крапкового алфавіту Брайля, візуальних зображень і зокрема широкоформатного друку. Файли, сформовані і подані в DTB відповідно до зазначеного стандарту, створюють широкий спектр можливостей, серед яких швидка, гнучка навіґація; маркування і використання закладок; пошук за ключовими словами; пошук слів за звуковим запитом; користувацький контроль відібраного за запитом контенту (наприклад, зноски, номери сторінок тощо). Такі способи подання інформації допомагають читачам з вадами зору. Контент книг, що “розмовляють” DTB, подається за допомогою аудіо-сигналів, комбінації аудіо, тексту і зображень або лише за допомогою тексту. Навігація, яка використовується при створенні книг, що “розмовляють”, дає змогу незрячим читачам “гортати” книгу, тобто пропускати зазначені розділи і сторінки, абзаци, відзначати голосовою закладкою необхідну інформацію в цифровому аудіозаписі.

Для читачів з проблемами слуху слід забезпечити можливість роботи з документами, представленими у відеоформаті.

Для цього бібліотека повинна мати у своєму розпорядженні декілька складових:

–тренажер жестової мови;

–фонд документів, що містять інформацію у вигляді відеорядів жестового перекладу;

програмно-апаратні засоби для відтворення інформації з відеодокументів (книги, журнали, газети).»[23]

У разі обслуговування осіб з інвалідністю бібліотеками, як правило, використовується така форма поза стаціонарного обслуговування, як кнігоноша (обслуговування на дому), книги та періодичні видання доставляються додому бібліотекарями або волонтерами з числа активних читачів, родичів інвалідів. Обслуговування будується на основі замовлення книг по телефону, узгодження графіка відвідувань, інформування про нові надходження та ін.

«При обслуговуванні користувачів зі особливими потребами особливої ваги набуває надання доступу до інтернет ресурсів через Wi-Fi. Можливість автономної роботи користувача на території бібліотеки створює додаткові зручності для людини, яка приходить у бібліотеку зі своїм комп’ютером, iPhone чи Daisy-плеєром. Це надає можливість поєднувати роботу з документами, що зберігаються на цих пристроях, з інформацією, отриманою зі світової інформаційної павутини, розташувавшись у найзручнішому місці, почуваючи себе комфортно.

Достатньо використовуваною в бібліотеках, що обслуговують користувачів з особливими потребами, є послуга, що передбачає використання інтернет-телефонії. Найпоширенішим є використання вільного програмного забезпечення Skype, що дає змогу здійснювати телефонні дзвінки безпосередньо з комп’ютера. Програма забезпечує безкоштовний зв’язок абонентам, на комп’ютерах яких встановлено Skype. До переваг цього програмного забезпечення належать якість голосового зв’язку, простота використання програми і захист безпеки з’єднання. Інформаційна 33 технологія, що базується на використанні Skype, дає змогу проводити професійні конференції та консультування користувачів. При наданні консультацій можна використовувати наочні матеріали, посібники та підручники, відеоматеріали.

Формування електронних бібліотек пов’язане з радикальними змінами наявних методів, забезпечення користувачів можливістю доступу до баз даних в оперативному режимі за допомогою віддалених терміналів. Технології обслуговування осіб з особливими потребами вимагають формування вартісних файлів із забезпеченням швидкого доступу до них.

Електронним бібліотекам вдається вийти на якісно новий рівень задоволення інформаційних потреб науковців завдяки використанню новітніх інформаційних технологій. Неабияку роль відіграють кількість доступних інформаційних джерел, ступінь їх релевантності, актуальність, повнота й оперативність отримання інформації.

Створення електронної бібліотеки породжує цілком нове коло проблем, серед яких визначення обсягів формування фондів та побудови стратегії її формування, об’єднання ресурсів декількох мереж, створення віддалених сховищ та просторів даних, організація доступу до них в межах дотримання авторського права та розроблення системи захисту інформації та санкціонованого доступу до неї.

Побудова електронної бібліотеки повинна ґрунтуватися на таких основних принципах:

– формування системи, в якій за однократного введення інформації забезпечується послідовне її опрацювання, тобто введена інформація змінюється;

– залучення на корпоративних засадах розпорошених ресурсів і надання до них доступу

– створення адаптивного середовища, що забезпечує вплив користувачів на основні інтелектуальні процеси формування інформаційних ресурсів

Такий підхід забезпечує електронну бібліотеку можливістю швидко реагувати на потреби користувачів з метою забезпечення їх релевантною інформацією» [23]

Багато книгозбірень вже успішно працюють з інвалідами, причому, й з такими складними категоріями, як люди з порушеннями психічного розвитку.

«Можна з впевненістю сказати, що бібліотечне обслуговування осіб з інвалідністю – одна із складових комплексної проблеми, а саме долучення людей з особливими потребами до широкого інформаційного контенту. Доступ до інформаційних ресурсів дає таким людям змогу здобути освіту, займатися суспільно корисною працею, знайти свою нішу в суспільстві.

Перехід бібліотек на нові форми роботи, що відповідають потребам цієї категорії користувачів, дасть змогу підвищити престиж бібліотек як соціокультурних інститутів, здатних допомогти людині скоректувати негативні наслідки в соціальному та особистісному вимірах. Тому добре підібрана книга, коректна та зручна форма її подання, гарне слово, увага стає для цієї категорії читачів засобом і способом пізнання навколишнього світу.

Одним з провідних напрямків діяльності будь-якої публічної бібліотеки традиційно є масове обслуговування. Як правило, форми і методи при обслуговуванні осіб з інвалідністю є традиційними. Детальніше зупинимося на найбільш пристосованих для даної категорії користувачів.

Останнім часом зросла роль інформаційних технологій в задоволенні соціальних потреб, способів соціальної адаптації та соціалізації індивідів. З огляду на це, багато бібліотек проводять курси, семінари з навчання роботи з комп'ютерами, формування інформаційної культури.»[24]

Одним з поширених напрямів культурно - дозвіллєвої діяльності бібліотек є створення клубів, творчих об'єднань, гуртків. Залучення осіб з інвалідністю в ці неформальні об'єднання сприяє розвитку творчих здібностей учасників, ефективної соціальної реабілітації та інтеграції в місцевому співтоваристві, розширення комунікативних зв'язків, створення невимушеної атмосфери міжособистісного спілкування, реалізації можливостей психологічного розвантаження. У бібліотеках створюють клуби, які об'єднують осіб з інвалідністю або втягують їх у роботу діючих клубів за інтересами.

Багатьма бібліотеками враховується важливість такого напрямку в роботі з інвалідами, як бібліотерапія - кніголікування, розділ психотерапії, який надає за допомогою спеціально підібраної, переважно художньої літератури, профілактичне, психогігієничний і лікувально-реабілітаційний вплив на хворих соматичними та психічними захворюваннями [40. с.27]. Об'єктами впливу бібліотерапевтичних методів є різні категорії населення, в тому числі і особи з інвалідністю.

Досить часто бібліотеки при роботі з інвалідами використовують ще один напрям психотерапії - захоплюючий і ефективний спосіб психологічної допомоги дорослим і дітям, заснований на мистецтві і творчості - арт-терапію, тобто терапію за допомогою різних видів творчості.

Робота з інвалідами вимагає спеціальних знань і умінь, якими бібліотекарі не володіють або володіють частково. Тому необхідно приділяти особливу увагу навчанню та підвищенню кваліфікації співробітників бібліотек.

Сьогодні публічна бібліотека займає певне місце в системі обслуговування людей з обмеженими можливостями. В основному воно зводиться до вирішення традиційних завдань, пов'язаних з обслуговуванням населення.

**1.3. Зарубіжний досвід організації бібліотечно-інформаційного обслуговування осіб з особливими потребами.**

Зарубіжний досвід бібліотечно-інформаційного обслуговування осіб з інвалідністю є різноманітним, постійно оновлюється і підтримується на державному рівні. У зарубіжних бібліотеках пропонується ряд послуг, які надаються даній категорії осіб, для прикладу: навчання роботі з електронним каталогом; допомога у виборі аудіокниг; допомога в отриманні літератури з шрифтом Брайля тощо.

«За кордоном піклуванню держави про людей з обмеженими можливостями давно приділяється велика увага, вона стосується не тільки пристосування вулиць та будівель міста до комфортного пересування людей у візках або незрячих, а також забезпечення їх безперешкодного доступу до інформації.

Наприклад у роботі з користувачами з обмеженими можливостями працівники польських бібліотек спираються на відповідну правову основу, яку складають:

міжнародні документи (акти, декларації, конвенції ЮНЕСКО, ООН, ВООЗ, наприклад, «Загальна декларація прав людини», «Декларація про права інвалідів» тощо);

правові документи державного значення (конституція, законний розпорядження президента та уряду, відповідних міністерств, відомств).»[2]

На сьогодні Національна бібліотека Польщі реалізує спеціальний проект «Точка доступу користувачів з обмеженими можливостями до фондів Національної бібліотеки Польщі», який фінансується Міністерством культури і національної спадщини.

«Бібліотека Університету Казимира Великого (місто Бидгощ). Головна будівля бібліотеки розроблена з урахуванням потреб людей з обмеженими фізичними можливостями. Це сучасна і добре обладнана бібліотека, яка відповідає високим світовим стандартам. Усередині будівлі є два просторі ліфти і санітарні приміщення для гостей з обмеженими фізичними можливостями. У читальному залі є автозчитувач, який являє собою пристрій, що дозволяє людям з ослабленим зором і сліпим читати тексти, що містяться у книгах і журналах. Дозволяється сканувати і потім прослуховувати обраний текст» [47].

«Публічна бібліотека імені Геліодора Свенціцького в  Сьремі в 2006 р. організувала Клуб Інтернету для осіб з інвалідністю. Метою клубу є допомога в розширенні участі людей з обмеженими можливостями в соціальному і професійному житті, наданні можливості вільного доступу до інформації в мережі Інтернет. Клуб пропонує регулярні комп’ютерні курси для  людей з  обмеженими можливостями. [49]

«У 2008 р. у Головній бібліотеці Природничо-гуманітарного університету (місто Сєдльце) для користувачів з обмеженими можливостями, зокрема з порушеннями зору, які не можуть читати друковану версію книги, стала доступна інтерактивна програма читання електронних книг E-czytelni@ (розроблена в Інституті інформаційних технологій у співпраці з Центральною бібліотекою).

Були виготовлені спеціальні програми та обладнання для користувачів з  обмеженими можливостями, а  саме: BigKeys LX  — клавіатура з  великими клавішами (зручно для людей з вадами зору); TrackMan® Wheel — оптична миша; Індекс 4x4 Pro — сторонній ембоссер; Kajetek 2000 — динамік-ноутбук, оснащений клавіатурою з 6-крапковим шрифтом Брайля, виступає в якості синтезатора мови; дисплей Брайля із 44 символів; Braille 5.0 — програма, яка дозволяє друк шрифтом Брайля» [46].

«Послуги для осіб з обмеженими можливостями в Бібліотеці Лодзького Технічного університету. Для користувачів з обмеженими фізичними можливостями бібліотека підготувала кілька комп’ютерів, оснащених моніторами Брайля, спеціальні клавіатури та трекболи (пристрій, вмонтований у переносний комп’ютер і призначений для маніпулювання «курсором»), електронні лупи і екранний диктор, комп’ютери, оснащені програмним забезпеченням JAWS Scientific 9.0 фірми Freedom RealSpeak з польським синтезатором мови, який дозволяє читати інформацію на екрані за допомогою пристрою автоматичного зчитування» [3].

«Значна робота з обслуговування вказаних категорій споживачів проводиться у такій скандинавській країні, як Швеція. Читачі, що мають особливі потреби «мають право на отримання літератури на національних мовах та літературу адаптовану до їхніх потреб. На комплектування такими виданнями виділяються спеціальні суми. У бібліотеках є спеціальний відділ полегшеного читання, фонд який містить книги, надруковані великим шрифтом для слабозорих, адаптовану художню літературу, викладену більш доступною мовою. Такі книги видаються разом з аудіодисками, записаними в різних форматах.

Оскільки зростає кількість людей з дислексією (при цьому багато хто соромиться зізнаватися, що зазнають труднощів з читанням), бібліотеки стали формувати свої фонди так званими «червоними папками», куди входять диск і книга. На диску записано текст книги, начитаний на трьох різних швидкостях, що значно полегшує сприйняття тексту.

Крім комплектування виданнями різного ступеня складності, аудіо- і відеоматеріалами, це і спеціально обладнані місця, відповідне технічне забезпечення, аж до спеціальної смуги на підлозі в коридорах і переходах, голосових сигналів в ліфтах для зручності людей з вадами зору людей. Людям з особливими потребами бібліотека пропонує спеціально обладнану техніку, яку використовують близько 1000 відвідувачів. Для обслуговування дітей з порушенням зору, моторики, дислексією, фізичними і психічними порушеннями в штат включені бібліотекарі, що мають спеціальну підготовку і комп'ютер з відповідним забезпеченням. Бібліотека надає можливість попереднього замовлення не тільки машинного часу, але і часу бібліотекаря, який допоможе дитині попрацювати за комп'ютером, пограє з ним в розвиваючі ігри.

Для дітей з порушеннями зору тут є тактильні книги з картинками, книги шрифтом для сліпих, книги що «говорять» . Деякі книги на палітурці мають спеціальну кишеню, в якому знаходиться та ж книга, але надрукована звичайним шрифтом. Для тренування навичок читання у дітей з порушеннями розвитку є спеціальні «говорячі» книги. Широко представлені аудіокниги, які призначені для всіх дітей, книги на мові жестів, що не мають письмової форми, записані на відео і DVD. Головна умова - ці книги легко читати, вони забезпечені чіткими картинками. Ці книги включають в себе умовні знаки, запозичені з мови жестів, фотографії, символічні зображення, конкретні предмети, літери. Тактильні книги і книги із спеціальним шрифтом для незрячих дітей в шведських книжкових магазинах не продаються, їх можна взяти тільки в бібліотеці.»[45. с.2-3]

«У США створено добре продуману, гнучку, налаштовану на вдосконалення й розвиток систему фінансування, яка діє для бібліотек усіх типів і форм власності. Водночас застосовуються нові інформаційні та промислові технології, які модифікують процес обслуговування. У Бібліотеці Конгресу США діє Національна бібліотечна служба для сліпих і осіб з фізичними вадами, яка розсилає рельєфно-точкові та „озвучені” книги у бібліотеки штатів нижчого рівня, перш за все публічні. Видавництва, враховуючи попит бібліотек, друкують книги із збільшеним зображенням. Така специфічна література надсилається до найменших і найвіддаленіших бібліотек, а також реабілітаційних центрів, лікарень, у благочинні організації, в т. ч. релігійні. Декілька років тому мешканці вирішили будувати в Солт-Лейк-Сіті відкриту публічну бібліотеку, і кожний житель переказав на рахунок будівництва 50 доларів. У бібліотеці, котру збудовано за оригінальним проектом, передбачено надання усіх послуг людям з вадами здоров’я. Тут працюють 230 працівників і 500 волонтерів.

Кожна бібліотека пристосована для відвідування її людьми з різними фізичними обмеженнями. Це під’їзд для машини і візка, зручні підходи до читацького місця, до місця за комп’ютером, спеціальні ліфти, туалетні кімнати тощо. Для незрячих передбачено супроводження людиною чи собакою. Якщо користувач – без супроводження, то звуковий виклик на вході сповістить про це, і бібліотекар буде супроводжувати цю людину по закладу. Кожну зону обслуговування продумано й організовано таким чином, що користування нею для людей з будь-якими фізичними вадами є зручним. Відстані між стелажами дозволяють заїхати на візку і ходити людині на милицях. Стелажі мають зручну висоту, яка дозволяє людині у сидячому положенні зняти книжку, CD чи відеокасету. Передній ряд у комп’ютерному класі має позначку про пристосованість цих робочих місць для людей у візках. Для інвалідів встановлено спеціальні кафедри, дисплеї для реєстрації та з інформацією. У кожній зоні читання є пристрої для збільшення зображення, у зоні використання Інтернету – місце для роботи незрячих або слабозорих людей.

Передбачено, разом із стаціонарним обслуговуванням, доставляти документи за запитами поштою. У бібліотеці сконцентровано велику кількість книг з шрифтом Брайля та аудіокниг. Також діє багатоканальний телефонний центр для замовлення літератури по телефону. Бібліотекарі, які приймають замовлення, користуються локальними електронними каталогами своєї бібліотеки чи електронними ресурсами Бібліотеки Конгресу США, через Інтернет підбирають книги на замовлення або рекомендують для читання. Література доставляється безпосередньо до домівки адресата. Передбачено й її безоплатне повернення через пошту та пакетування при поверненні. Тому у бібліотеці є підрозділ, що займається технічним обслуговуванням поштових послуг, які є безкоштовними для користувачів, а для бібліотеки гроші виділяються з місцевого бюджету. Якщо ж у бібліотеці відсутні рельєфноточкові та аудіокниги з потрібною користувачеві інформацією, то передбачено її переведення з джерел на звичайних носіях на рельєфноточкові. Здійснюється сканування друкованого тексту і спеціальне комп’ютерне програмне забезпечення модифікує його у шрифт Брайля. Бібліотекар редагує текст, усуваючи помилки, і друкує його на принтері з шрифтом Брайля, після чого здійснюється брошурування, і „нова” книга може використовуватися багато разів. Якщо запит користувача має утилітарний характер, інформація невелика за обсягом і замовника влаштовує усне повідомлення по телефону, то волонтерами надаються послуги „зачитування” інформації по телефону, для чого обладнано спеціальні кабіни. У цій бібліотеці можна стати свідками того, як одна з волонтерів читає світську хроніку або повідомляє про нові косметичні товари з жіночого журналу одному з користувачів. Телефонні компанії для таких об’єктів, як бібліотеки, що надають соціальні послуги, роблять знижки і встановлюють безоплатні періоди користування. У бібліотеці є власний радіоцентр, їй безоплатно виділено радіохвилю, і цілодобово іде трансляція інформації для користувачів – мешканців штату. Керує радіоцентром незрячий чоловік. Він і керівник, і диктор, і організатор програм. Допомагає керівникові технічний працівник. У цього радіо велика аудиторія слухачів. Бібліотека має свій сайт в Інтернеті, який формується відповідно до запитів основних категорій користувачів. Особлива увага приділяється інформації на допомогу дистанційному навчанню, дозвіллю та розвитку навичок читання, листування та організації спілкування. Також організовано класи, де відвідувачі з особливими потребами вчяться користуватися бібліотекою.»[2]

«У Росії реабілітація осіб з інвалідністю є не тільки актуальною проблемою для суспільства, а й пріоритетним напрямком державної соціальної політики. Згідно з прийнятим законодавством, політика щодо інвалідів повинна бути спрямована на надання їм рівних з іншими громадянами можливостей в реалізації економічних, соціальних, культурних, особистих і політичних прав, передбачених Конституцією Російської Федерації.

Публічні бібліотеки як установи соціального і культурного призначення здатні надавати підтримку в отриманні інформації та організації дозвілля людям з інвалідністю, які потребують соціальної реабілітації та адаптації в суспільстві.

Виділяють три основні групи користувачів з інвалідністю, з якими повинна працювати бібліотека в плані їх соціальної адаптації:

* безпосередньо інваліди;
* батьки дітей-інвалідів;
* фахівці, за родом професійної діяльності пов'язані з людьми з інвалідністю (соціальні та медичні працівники, вчителі, представники різних громадських організацій та ін.).

Так як люди з інвалідністю, як цільова група користувачів публічних бібліотек неоднорідна, робота з ними повинна проводитися диференційовано на підставі характеру обмежених можливостей (дефекти зору, слуху, обмежена рухливість) і віку (діти, підлітки, молодь, дорослі, люди похилого віку)» [25. с.183].

«Незвичайну форму поза стаціонарного обслуговування придумали фахівці Єлабужської ЦБС (Республіка Татарстан). У 2014 році розпочалася реалізація проекту «Бібліоняня: Читання книг для дітей з обмеженими можливостями від трьох до десяти років в певний час по Skype». В його рамках створена віртуальна система обслуговування «особливих» дітей і організації їхнього дозвілля. Через програму Skype, дистанційно, малюкам читають казки, вчать готувати вироби, пропонують стати віддаленими учасниками заходів. В основі занять лежить активна взаємодія дітей, бібліотекарів, батьків по залученню до читання, розвитку особистості дитини, її творчого потенціалу [28. с.80].

Одним з поширених напрямів культурно-дозвіллєвої діяльності бібліотек є створення клубів, творчих об'єднань, гуртків. Залучення осіб з інвалідністю в ці неформальні об'єднання сприяє розвитку творчих здібностей учасників, ефективної соціальної реабілітації та інтеграції в місцевому співтоваристві, розширення комунікативних зв'язків, створення невимушеної атмосфери міжособистісного спілкування, реалізації можливостей психологічного розвантаження. У бібліотеках створюють клуби, які об'єднують осіб з інвалідністю або втягують їх у роботу діючих клубів за інтересами. Так наприклад :

«Клуб для інвалідів «Надія» при Централізованої бібліотечної системи № 2 Губкінського міського округу (Белгородська область) діє вже понад 10 років. Клуб організовує і проводить: вечори спогадів, календарні свята, літературно-музичні вечори, екскурсії, веде велику виставкову роботу. Особливим інтересом користуються виставки, в організації яких беруть участь самі інваліди. Кілька років поспіль організовуються, та стали особливо популярними останнім часом, виставки декоративно-прикладної творчості читачів-інвалідів: «Чудо добрих рук», «Рукам - робота, серцю - радість», «Майстерність тому дається, хто весь справі віддається» і ін.» [35, с.5].

«Одна з філій ЦБС м Воткинська (Удмуртська Республіка) протягом декількох років тісно взаємодіє з міським клубом «Преодоление». Взаємодія з клубом почалося з організації в бібліотеці спільних виставок, які знайомлять відвідувачів з творчістю обдарованих, талановитих людей з інвалідністю. До теперішнього часу в бібліотеці провели кілька таких виставки: «Чарівний казковий світ» (члени клубу представили свої роботи, виконані в різній техніці); «Зоряна розсип» (були представлені забавні ляльки і картини з вовняних ниток); «Мелодії весни» (виставлялися експонати, виконані в техніці «ганутель» з дроту і шовкових ниток, бісеру, намистин) [43, с.75].

Проблеми людей з особливими потребами, зокрема їхнє право на доступ до інформації, знаходять конкретне розв’язання у бібліотеках закордоном. Безперечно подібні приклади це те, чого наша держава повинна прагнути досягти, а в даних умовах публічні бібліотеки України роблять все можливе для ефективного обслуговування людей з особливими потребами.

Тож вивчення європейського досвіду і впровадження нових інформаційних технологій у практику бібліотечного обслуговування в Україні принципово змінить підхід до забезпечення інформацією груп населення з особливими потребами, сприятиме зняттю ряду обмежень, соціалізації таких громадян та отриманню рівних можливостей доступу до життєво необхідної інформації.

**Розділ 2. ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ БІБЛІОТЕЧНО-**

**ІНФОРМАЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ОСІБ З ІНВАЛІДНІСТЮ В УМОВАХ БІБЛІОТЕКИ- ФІЛІЇ № 3 «КЗ ЛИСИЧАНСЬКА ЦБС»**

**2.1. Аналіз стану бібліотечно-інформаційного обслуговування осіб з інвалідністю в умовах бібліотеки-філії №3 Лисичанської ЦБС**

Комунальний заклад «Лисичанська централізована бібліотечна система» – це 10 книгозбірень, які формують єдиний потужний інформаційний простір, покликаний задовольняти соціокультурні потреби громади.

Кожна бібліотека КЗ «Лисичанська ЦБС» – це центр культурного життя і вільний простір для громади, а ще територія для отримання інформації, навчання та освіти, проведення культурних заходів та різнопланових зустрічей і, звичайно ж, спілкування. Бібліотека-філія №3 уособлює в собі світ знань, інформації, інтелекту та є культурно–розважальним центром південної частини міста. Сьогодні колектив бібліотеки – це колектив однодумців–професіоналів, який активно розвивається, вивчаючи та впроваджуючи нові технології в діяльність бібліотеки. Робота працівників відділів спрямована на забезпечення сучасного рівня обслуговування користувачів, вільного доступу до всіх інформаційних джерел та оперативне забезпечення новою інформацією. Фонд бібліотеки складає понад 27 тисяч документів та періодичних видань і може задовольнити майже всі потреби користувачів.

Пріоритетним напрямком роботи філії є співпраця з особами з інвалідністю.

«Громадяни з інвалідністю є серед усіх верств населення будь-якого суспільства. Це люди з такими вадами здоров’я, як ураження опорно-рухового апарату та центральної і периферичної нервової системи; психічними захворюваннями та розумовою відсталістю; ураженнями органів слуху та зору; ураженнями внутрішніх органів; онкологічними захворюваннями.

Кількість осіб з особливими потребами постійно зростає, хоча причини і наслідки інвалідності можуть бути різними: зумовленими як неоднаковими соціально-економічними обставинами, так і різним ступенем забезпечення державами добробуту своїх громадян.

Збільшення кількості людей з інвалідністю зумовлене суперечливим соціально-економічним розвитком українського суспільства, який знизив рівень життя більшості людей, незадовільним станом системи охорони здоров’я, недостатньою безпекою та охороною праці, низьким рівнем екологічної культури, наявністю різноманітних катаклізмів – природних, екологічних, воєнних. Рівень державного соціального захисту осіб з обмеженими можливостями є відображенням рівня розвитку суспільства в цілому. Протягом останніх десятирічь у світі відбулися суттєві зміни стосовно ставлення до інвалідів. Основою цих змін є 2 визнання рівності прав інвалідів на повноцінне життя в суспільстві та створення державами реальних умов для реабілітації та соціальної інтеграції інвалідів. Якщо раніше їх основу становили здебільшого мотиви милосердя до інвалідів, то нині – стан дотримання їх прав. Обов’язком держави і суспільства є забезпечення належного соціального захисту і підтримки, соціальної інтеграції, створення рівних можливостей для самореалізації, повноцінного життя, здобуття освіти і працевлаштування, долучення інвалідів до духовного, культурного, спортивного життя» [1, с.8].

«Про те, що така робота відповідає потребам часу, свідчить і заснування у 2018 р. УБА почесної відзнаки «Інклюзивна бібліотека». Але ми перебуваємо на початку цього шляху, і потрібен ще не один рік, щоб українські бібліотеки стали дійсно просторами без бар’єрів, де б ураховувалися потреби абсолютно всіх людей» [44, с.10].

Бібліотекарі КЗ «Лисичанська ЦБС» філії № 3 працюючи у цьому напрямку спираються на такі нормативні документи:

* «Маніфест ЮНЕСКО про публічні бібліотеки» [26].
* «Обслуговування в публічній бібліотеці організовано на основі рівного доступу для всіх людей незалежно від віку, раси, статі, віросподівання, національності, мови або соціального статусу. Особливі види послуг чи матеріалів повинні надаватися тим особам, які з якихось причин не можуть користуватися звичайними послугами і матеріалами» [37].
* «Керівництво ІФЛА/ЮНЕСКО з розвитку служби публічних бібліотек [37]. Пункт 1.6 Доступ для всіх. Одним із основоположних принципів публічної бібліотеки є те, що її послуги повинні надаватися всім і не обмежуватися однією групою людей на шкоду іншим.

Формування фондів повинно також ґрунтуватися на принципі доступу для всіх і забезпечувати доступ до матеріалів у форматі, зручному для особливих груп користувачів – наприклад, книги, набрані шрифтом Брайля, або «книги, що розмовляють».

* «Конвенція про права інвалідів [18]

Перший міжнародний документ ХХІ століття, який стосується людей з обмеженими можливостями в політичній, соціально-економічній та культурній сферах. Конвенцію прийнято Генеральною Асамблеєю ООН у грудні 2006 року. 16 грудня 2009 року Україна ратифікувала цей нормативноправовий документ»

* «Декларація про права інвалідів [18].

Пункт 2. Інваліди повинні користуватися всіма правами, викладеними в справжній Декларації. Ці права мають бути визнані за всіма інвалідами без яких би то не було виключень і без відмінності і дискримінації за ознакою раси, кольору шкіри, мови, віросповідання, політичних або інших переконань, національного або соціального походження, матеріального положення, будь-якого іншого чинника, незалежно від того, чи відноситься це до самого інваліда або до його сім'ї».

* «Конституція України від 28.06.1996 [19]

Стаття 24. Громадяни мають рівні конституційні права і свободи та є рівними перед законом

Не може бути привілеїв чи обмежень за ознаками раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, етнічного та соціального походження, майнового стану, місця проживання, за мовними або іншими ознаками»

* «Закон Україні Про бібліотеки та бібліотечну справу [13]:

Стаття 21. Права громадян, підприємств, установ і організацій на бібліотечне обслуговування

Громадяни України незалежно від статі, віку,національності, освіти, соціального походження, політичних та релігійних переконань, місця проживання мають право на бібліотечне обслуговування, яке може бути у формі: абонемента (у тому числі міжбібліотечного); системи читальних залів; дистанційного обслуговування засобами телекомунікації; бібліотечних пунктів; пересувних бібліотек.

Стаття 22. Права користувачів бібліотеки

Користувачі бібліотек з вадами зору мають право наодержання документів на спеціальних носіях інформаці через мережу спеціалізованих та інших загальнодоступних бібліотек».

* «Про соціальні послуги: Закон України № 966-IV від 19.06.2003. – Закон визначає основні організаційні та правові засади надання соціальних послуг особам, які перебувають у складних життєвих обставинах та потребують сторонньої допомоги» [16].
* «Про основи соціальної захищеності інвалідів в Україні: Закон України № 875-XII від 21.03.1991» [16].

Гарантує їм рівні з усіма іншими громадянами можливості для участі в економічній, політичній і соціальній сферах життя суспільства, створення необхідних умов, які дають можливість інвалідам вести повноцінний спосіб життя згідно з індивідуальними здібностями та інтересами. Відповідно до положень цього Закону розроблено і затверджено цілу низку документів, зокрема: Комплексну програму розв’язання проблем інвалідності в Україні, Положення про медико-соціальну експертизу, Положення про індивідуальну програму реабілітації, Положення про фонд соціального захисту інвалідівв Україні;

* «Комплексна міська програма соціального захисту і реабілітації осіб з обмеженими фізичними можливостями на 2019-2021 роки» [20].

«На наш погляд, сучасна система соціального захисту інвалідів охоплює не лише державну соціальну допомогу та пенсійне забезпечення, систему пільг і компенсацій та соціально-побутове обслуговування, але й включає охорону здоров’я, освіту та зайнятість осіб з інвалідністю, а також соціальну і професійну реабілітацію та соціальну інтеграцію в суспільство. Тобто соціальний захист осіб з інвалідністю включає не лише матеріальні питання, а й весь спектр проблем і потреб людського життя. Ця теза зумовлена тим, що в сучасному суспільстві будь-яка людина потребує розширеного соціального захисту, який полягає не тільки в фінансово-матеріальній підтримці, а й у створенні різнобічних умов для повноцінного функціонування і розвитку особи, максимальної реалізації її потреб та інтересів» [ 4, с.40].

Обслуговування соціально незахищених груп населення, осіб з інвалідністю та людей похилого віку сьогодні є пріоритетним напрямком діяльності бібліотеки. Необхідно залучати ці верстви населення до книги, зважаючи на їх стан здоров’я. Книга має унікальну здібність – вона лікує людські душі та тіла. В усі часи люди помічали позитивний вплив книги на здоров’я та настрій людини, особливо, якщо це тяжко хвора людина. В нашій свідомості книги – це перш за все накопичувач та зберігач знань, що передають духовні традиції, культуру, мистецтво від покоління до покоління, з’єднуючи людей різних часів за допомогою слова.

Тож у бібліотеці філії № 3 у 2019 році було зареєстровано 35 користувачів з інвалідністю, один обслуговувався на дому. За І квартал 2020 року 19 користувачів цієї категорії, двоє з них обслуговується на дому.

Для удосконалення обслуговування даної категорії користувачів сформована спеціальну картотека, яка містить таку інформацію:

– прізвище, ім’я та по батькові особи;

– адресу, телефон;

– вік;

– зацікавлення;

– вид обслуговування (удома, у бібліотеці).

Поширенню життєво необхідних відомостей серед осіб з інвалідністю сприяють «зони інформації», які включають:

1) тематичні теки: «Законодавча влада України», «Пільги інвалідам», «Лисичанськ on-line, «Децентралізація влади», «Мої захоплення», «Це цікаво для місцевої громади»

2) тематичні рубрики СКС: «Інклюзивна освіта. Досвід», «Кроки медичної реформи», «Соціальний захист інвалідів», «Все про пенсії», «Субсидії по новому, «Милосердя й доброта – найбільші людські цінності».

3) колективне інформування (ГО « Лисичанське міське товариством інвалідів «Джерело»»): «Соціальні гаранти людям з обмеженими можливостями», «Турботи держави про людей, які мають інвалідність».

Бібліотека намагається не тільки забезпечити інформаційну підтримку, але і створити всі умови для їх творчого розвитку і самореалізації. Вже багато років співпрацюємо з ГО «Лисичанське міське товариством інвалідів «Джерело»». А з січня 2019 року на базі бібліотеки філії № 3 був створений клуб «Промін надії» для людей цієї категорії. Сумісно з членами ГО «Лисичанське міське товариством інвалідів «Джерело»» та бібліотекарами філії № 3 був заключений договір про співпрацю **[**додаток А] та розроблений Статут **[**додаток Б**]** та план роботи клубу [додаток В**].** Основною метою такої спільної роботи є згуртування осіб з інвалідністю для організації дозвілля, надання консультаційної допомоги з різних галузей знань, допомога адаптування в навколишньому середовищі через підібрану літературу та створення умов для всебічного розвитку.

У 2019 році відбулось 5 засідань:

* Організаційне засідання.
* Перегляд та обговоренням фільму «Нік Вуйчич – переможець долі».
* Калейдоскоп цікавинок «Таємниці навколо нас».
* Година спілкування «Хай серце буде завжди молодим».
* Знайомство з поетесою Наталією Афоніною «Свої мрії я вплету у рядки».

Створення такого клубу – це, перш за все, підтримка кожного, хто потребує допомоги. Вони з задоволенням приходять на засідання, а бібліотекарі в свою чергу намагаються приділити їм трохи більш уваги, тому що їх увага дозволяє людям з інвалідністю відчути себе необхідними в суспільстві. Кожна зустріч проходить за філіжанкою чаю та кави зі смаколиками.

Завдяки розповсюдженню інформації про клуб «Промінь надії» у соціальних мережах Facebook, Instagram, блозі «БібліоРайон» та сайті «Лисичанська централізована бібліотечна система» та зацікавленістю самих членів клубу до співпраці долучились волонтери: поети, майстрині, психологи, медпрацівники, фармацевти, масажисти та підприємці. Тож спільними зусиллями заповнили аплікаційну форму проекту соціальної дії за підтримкою громадської організації «Активні громадяни» Северодонецької молодіжної ради **[**додаток Г]. Темою проекту було створення куточку – психологічного розвантаження «BiblioHelp» для осіб з інвалідністю, віком від 15 до 70 років. На превеликий жаль проект не виграли, але багато з запланованої роботи втілили в життя. Так у 2020 році були заплановані такі заходи:

* Консультація фахівця «Профілактика інфарктів та інсультів після 45 років»
* Зустріч з письменницею А. Проневич «Талан душі»
* Консультація фахівця «Вітаміни і гепатопротектори»
* Консультація фахівця «Сказ – небезпека та наслідки»
* Консультація фахівця «Перша допомога при харчових токсикоінфекціях».
* Консультація фахівця «Перша допомога при укусах комах»
* Консультація фахівця «Обережно гриби – профілактика отруєнь»
* Посиденьки ( до дня людей похилого віку) «Над нами не вільні роки й негоди»
* Розважальна програма (до дня інвалідів) «Ми разом».

Ці заходи спрямовані на отримання професійної психологічної та медичної допомоги. Особи з інвалідністю за допомогою фахівців навчаються знаходити шляхи виходу з кризових ситуацій, самостійно користуватися медичним обладнанням та взаємодіяти з громадськістю.

Інтернет-технології відкривають перед бібліотеками досить великі можливості в забезпечені інформацією осіб з інвалідністю. Для них існує досить значна кількість різноманітних сайтів, установ та організацій, загальнодоступних ресурсів, присвячених різним сферам життя громадян із вадами здоров’я. Саме безкоштовні ресурси Інтернет і самостійна робота з комп’ютером стали справжньою допомогою в житті таких людей. Тож для них підготували: годину повідомлень «Корисні ресурси Інтернет», виставку періодичних видань «Такі цікаві сайти».

Відомо, що в Україні проживає 2,7 млн. осіб з інвалідністю, з яких менш ніж 20% є працевлаштованими. При цьому 1,4 млн. осіб мають 3 групу інвалідності, яка дозволяє їм працювати, а в разі пристосування робочих місць для потреб людини з інвалідністю частина осіб з 2-ю та 1-ю групою можуть працювати на робочому місці або віддалено. Тож Міністерством соціальної політики разом з Громадською організацією «Прометеус» та Асоціацією «Інформаційні технології України» підписано Меморандум про співпрацю та презентовано соціальний проект «Ти можеш усе! Можливості безмежні» [додаток Д]. Метою цього проекту є надання усім бажаючим людям з інвалідністю шансу навчитись безоплатно на онлайн – курсах та взяти участь у конкурсі на вакантні посади в провідних ІТ – компаніях України. Бібліотекари філії № 3 також долучились до цього проекту. Та з задоволенням допомагають та консультують двох своїх користувачів: Ірину Худолій та Вадима Кондратенко. Навчання ще триває, але маємо надію позитивний результат у конкурсі.

Вже стала традиційна акція «Добро по колу». Впродовж року до бібліотеки небайдужі мешканці мікрорайону приносять одяг та взуття. Всі ці речі потім передаються до ГО « Лисичанське міське товариством інвалідів «Джерело»».

Не менш важливу роль в питані бібліотечного обслуговування осіб з інвалідністю відіграє підготовка до цієї діяльності бібліотечного персоналу. Бібліотечні працівники постійно попрацюють над підвищенням свого кваліфікаційного рівня:

* Володіють основами соціальної психології, психології міжособистісних відносин; знають джерела придбання літератури на спеціальних форматах і ведуть роботу з комплектування фонду на спеціальних носіях;
* вміють використовувати видання спеціальних форматів в бібліотечному обслуговуванні людей з обмеженими можливостями;
* вміють користуватися тифлотехнічними засобами; володіють основними формами і методами проведення соціокультурної роботи;
* знають особливості бібліотечного обслуговування людей з інвалідністю вести з ними індивідуальну роботу
* володіють методикою вивчення інформаційних потреб і запитів;
* вміють надавати людям з інвалідністю допомогу в знаходженні ними інформації в належному форматі;
* вміють організовувати спілкування і дозвілля людей з інвалідністю, забезпечувати певний рівень комфортності для них;
* вміють використовувати перспективний досвід організації бібліотечного обслуговування людей з інвалідністю вітчизняних і зарубіжних бібліотек.

Отже, підсумовуючи вищезазначене, можна сказати, що «сучасна бібліотека в умовах технологічного прогресу та інноваційних технологій змушена доводити свою потрібність і життєздатність. У період трансформації, пошук та формування нового іміджу перед нею стоять складні завдання. З одного боку, бібліотека як соціокультурний інститут, що сприяє формуванню духовних та моральних цінностей у суспільстві, а також відображає його багатовікову інтелектуальну традицію, має зберегти за собою цю функцію» [31, с.92], а з іншого – в інформаційному суспільстві, що швидко змінюється, в конкуренції з Інтернетом, їй необхідно розширювати свої функції і в багатьох випадках позиціонувати себе не тільки як заклад культури, а й як майданчик для розв’язання інших гуманітарних проблем. «Одним із найперспективніших напрямів є формування на базі бібліотеки простору для людей з інвалідністю» [27, с.27].

**2.2. Шляхи вдосконалення бібліотечно-інформаційного обслуговування осіб з інвалідністю в умовах бібліотеки-філії №3 Лисичанської ЦБС**

В ході аналізу практичного досвіду роботи бібліотеки-філії для дорослих №3 КЗ «Лисичанська ЦБС» були виявленні певні досягнення, які сприятимуть вдосконаленню підтримки осіб з інвалідністю в бібліотеці.

Співробітники бібліотеки всіляко намагаються інтегрувати осіб-інвалідів у повноцінне життя наданням їм інформаційної та моральної підтримки ресурсами бібліотеки. Необхідний читачеві матеріал не тільки підберуть, але і прочитають співробітники відділу обслуговування. Якщо ж читач за станом здоров'я не в силах відвідати бібліотеку, бібліотекарі допоможуть вибрати книги, спілкуючись з ним телефоном, і принесуть книги додому. Скористатися послугою книго ношення може кожен інвалід, бажаючий отримати книги.

В обслуговуванні осіб з обмеженими можливостями постає багато проблем. Основна з них – недостатнє фінансування, а ще – відсутність комплектування спеціальною літературою, незадовільне оснащення технічними засобами. Але, незважаючи на негаразди, бібліотеки намагаються задовольнити запити цієї категорії користувачів, допомогти їм перебороти почуття самотності, невпевненості в собі та своїх силах, повернути віру в себе.

Для зручності користувачів з особливими потребами, сформувався напрям дослідження, який передбачає створення стандартів щодо обладнання бібліотечних приміщень. В контексті обслуговування осіб з особливими потребами, розроблено «Модельний стандарт діяльності публічної бібліотеки», який визначає основні вимоги до діяльності публічних бібліотек. У ньому зокрема зазначається, що публічна бібліотека має бути також доступною для інвалідів з вадами опорно-рухового апарату, з вадами зору і слуху. Стандарт передбачає, що для інвалідів-колясочників вхід у бібліотеку має бути обладнаний пандусами при вході-виході та при рівневих переходах; отвори дверей повинні відповідати будівельним стандартам для вільного проїзду коляски в приміщення бібліотеки, а також до фондів бібліотеки. Вона має бути обладнана спеціальними тримачами, огорожами, ліфтами, кріслами для роботи та санітарними зонами для інвалідів» [38, с.127].

На превеликий жаль, бібліотека філія № 3 не відповідає стандартам: не має пандусу, рівневих переходів на вході- виході, не має вільного проїзду коляски, в приміщенні навіть не обладнана спеціальними тримачами. Зараз ведуться переговори з підприємцями та начальником ЖКХ для встановлення перил на ганку бібліотеки.

Не дивлячись на це, бібліотекарі продовжують позиціонувати себе як багатофункціональний центр, в якому є можливість реалізувати різні культурні, освітні та соціальні ініціативи. Активна співпраця з громадою та увага до індивідуальних потреб користувачів є запорукою подальшого розвитку бібліотеки

Стаціонарне обслуговування осіб з обмеженими можливостями, які самі відвідують бібліотеку здійснюється на загальних умовах, через абонемент. З метою підвищення ефективності інформаційного обслуговування осіб з інвалідністю у бібліотеки-філії № 3 Лисичанської ЦБС слід запровадити низку нових бібліотечно-інформаційних послуг, а саме: обслуговування без читацького квитка, позачергове обслуговування, замовлення книг і надання довідок телефоном, складання тематичних списків, добірок літератури.

Створений клуб «Промінь надії» дає можливість об’єднати осіб з інвалідністю, які відчувають потребу в спілкуванні, в консультаціях фахівців (психолога, лікаря та ін.) та просто людей, які хочуть гарно провести своє дозвілля. Засідання клубу проводиться, щонайменше один раз на місяць у формі консультацій, зустрічей, переглядів, ігор, конкурсів, вікторин тощо. Цей клуб став дуже популярним в нашому місці, членів клубу стає все більше та і зацікавлених громадян які хочуть надати допомогу кількість зростає. Під час карантину (COVID – 19) розпочали застосовувати он-лайн режим роботи з цією категорією, що стало дуже корисним. Тож відтепер до клубу приєднались ті, хто фізично не може бути присутнім на засіданнях, буде відвідувати в он-лайн режимі.

Ефективній роботі із людьми з обмеженими можливостями сприятиме співпраця бібліотеки з органами місцевої влади, державними і громадськими організаціями, соціальними, юридичними, психологічними службами, центрами реабілітації, міськвиконкомів, молодіжними громадськими організаціями. На базі бібліотеки дуже часто відбуваються виїзд мультидисциплінарної команди Лисичанського територіального центру. Пенсіонерам та людям з інвалідністю надаються послуги перукаря, медичної сестри (вимірювання артеріального тиску), юриста.

Інтернет-технології відкривають перед бібліотеками досить великі можливості в забезпечені інформацією людей з інвалідністю. Для них існує досить велика кількість різноманітних сайтів, установ та організацій, загальнодоступних ресурсів, присвячених різним сферам життя громадян із вадами здоров’я. Тому кожна бібліотека, комп’ютер з доступом до мережі Інтернет, повинна використовувати цю можливість. Тому в бібліотеці філії № 3 для людей з інвалідністю слід організувати курси комп’ютерної грамотності, попередньо сформувавши їх в групи за ознаками: віковою, рівнем освіти, видами хвороби, характером трудової діяльності. Проводити навчання повинна людина, яка володіє знаннями сучасних новітніх технологій та мистецтвом спілкування з даною категорією користувачів. Такою людиною може бути як працівник бібліотеки, так і людина-інвалід.

Як відомо, найкраще про проблеми, інтереси та потреби осіб з інвалідністю знають вони самі. Тому доцільно залучати до числа бібліотечних співробітників та активістів саме таких осіб. Результати, отримані американськими дослідниками довели, що особи з інвалідністю можуть генерувати нестандартні ідеї, адже змушені у повсякденному житті повсякчасно стикатися з проблемами та творчо їх вирішувати. Інноваційний потенціал осіб з інвалідністю перевищує здібності працівників без інвалідності на 14 відсотків, причому майже половина генерованих ідей у подальшому можуть служити ринку інклюзії. А наявність таких якостей як наполегливість, спритність, драйв, стратегічне планування та креативність позитивно позначаються на роботі колективу та організації у цілому [48].

Як відомо, найкраще про проблеми, інтереси та потреби осіб з інвалідністю знають вони самі. Тому доцільно залучати до числа бібліотечних співробітників та активістів саме таких осіб У ході аналізу організації бібліотечного обслуговування людей з інвалідністю у бібліотеці філії № 3 КЗ «Лисичанська ЦБС» було встановлено, що бібліотечні фахівці є не просто зберігачами інформаційних ресурсів, а й творцями креативних просторів, так би мовити, провідниками культури. Очевидно, що функції бібліотекара сьогодні набагато ширші за традиційні. Об’єднувати, формувати, допомагати - це також про бібліотеку.

В обслуговуванні осіб з обмеженими можливостями постає багато проблем. Основна з них – недостатнє фінансування, а ще – відсутність обладнання бібліотечного приміщення для людей з інвалідністю, брак комплектування спеціальною літературою, незадовільне оснащення технічними засобами. Але, незважаючи на негаразди, бібліотекарі намагаються задовольнити запити цієї категорії користувачів, допомогти їм перебороти почуття самотності, невпевненості в собі та своїх силах, повернути віру в себе та створити такі умови, що ці люди відчували себе в нашому суспільстві дійсно захищеними та рівними.

**ВИСНОВКИ**

Отже, провівши дослідження обраної теми, можна зробити ряд висновків та узагальнень.

Основними нормативно-правовими актами діяльності бібліотеки на загальному законодавчому рівні виступають: Закони України, зокрема, «Про культуру», «Про бібліотеки і бібліотечну справу», «Про інформацію», «Про реабілітацію осіб з інвалідністю в Україні», «Про доступ до публічної інформації»; наказами Міністерства культури та постановами Кабінету Міністрів України.

Основна місія кожної бібліотеки – створити максимально комфортну обстановку для осіб з інвалідністю, зруйнувати бар'єри , забезпечити умови для рівного та вільного доступу, зробити інформацію найбільш доступною і повноцінною для різних категорій громадян.

Отже, бібліотека, в сучасному розумінні, є не лише місцем, де зберігається література, а й потужним інструментом для популяризації та покращення іміджу самої нації.

Необхідно відзначити, що бібліотеки, які обслуговують осіб з інвалідністю, не можуть працювати окремо один від одного. Як правило, вони тісно взаємодіють з органами місцевої влади, органами соціального захисту населення, товариствами інвалідів, реабілітаційними центрами, громадськими організаціями та іншими установами, мета яких - вирішення питань інтеграції та адаптації в суспільстві соціально незахищених верств населення.

Пріоритетними напрямками роботи є: соціальний, інформаційний, психологічний, дозвіллєвий та професійно-реабілітаційний.

Тож роботу бібліотек необхідно проводити за такими напрямками:

* організація роботи щодо створення регіональної бази даних з фізичними обмеженнями, які потребують інформаційно-бібліотечного обслуговування;
* збір інформації в регіоні щодо людей з фізичними обмеженнями, шляхом опитування (анкетування) серед читачів родини, де є членами особи з обмеженнями, з'ясувати їх інформаційні потреби;
* проведення інструктажу, навчання персоналу бібліотеки;
* комплектування бібліотечного фонду виданнями у спеціальних форматах (аудіо книги, книги зі шрифтом Брайля, друк великими літерами тощо), а також електронними програмами звукового супроводу друкованої інформації;
* обладнання спеціальних комп'ютеризованих робочих місць користувачів;
* створення інформаційних куточків, тематичних виставок, полиць, прес — досьє, картотек з питань правового та соціального забезпечення людей з фізичними обмеженнями;
* здійснення інформаційно-бібліотечного обслуговування людей з обмеженням життєдіяльності поза стінами бібліотек (книгоношество);
* запровадження системи віртуального бібліотечного обслуговування людей з фізичними обмеженнями (запис до бібліотеки та прийом замовлень по телефону, e-mail, віртуальна довідка, надання інформації з мережі Інтернет);
* організація заходів з розкриття талантів, захоплень людей з фізичними обмеженнями (творчі вечори, вечори-зустрічі, персональні виставки тощо);
* проведення вікторин, розвиваючих ігор, тренінгів, тестів, які сприятимуть подоланню інформаційної та психологічної самотності людей з обмеженнями;
* організація інформаційно-благодійних заходів (благодійне свято, інформаційний марафон, день спонсора тощо);
* активна участь у заходах, які проводяться місцевими громадськими організаціями інвалідів;
* вивчення та узагальнення світового та вітчизняного досвіду з інформаційно — бібліотечного обслуговування та сприяння соціально-культурній реабілітації людей з фізичними обмеженнями;
* виявлення літератури для осіб з інвалідністю (право, законодавство, періодика тощо); про осіб з інвалідністю; написану особами з інвалідністю — «Книги, що допомагають жити» та інші.

Разом з тим, відзначимо, що організація дозвілля людей з інвалідністю в публічних бібліотеках не набула систематичного характеру. Значною мірою це зумовлено об’єктивними причинами: непристосованістю приміщень, відсутністю спеціального обладнання, повільним оновленням фондів, скороченням штатів бібліотечних працівників, їхньою неповною трудовою зайнятістю та ін. Зважаючи на це, доцільною вбачається участь загальнодоступних бібліотек у дозвіллєвій роботі спеціальних бібліотек, громадських товариств інвалідів, їхніх осередків.

Проблеми людей з особливими потребами, зокрема їхнє право на доступ до інформації, знаходять конкретне розв’язання у бібліотеках закордоном. Безперечно подібні приклади це те, чого наша держава повинна прагнути досягти, а в даних умовах публічні бібліотеки України роблять все можливе для ефективного обслуговування людей з особливими потребами.

Тож вивчення європейського досвіду і впровадження нових інформаційних технологій у практику бібліотечного обслуговування в Україні принципово змінить підхід до забезпечення інформацією груп населення з особливими потребами, сприятиме зняттю ряду обмежень, соціалізації таких громадян та отриманню рівних можливостей доступу до життєво необхідної інформації.

У ході аналізу організації бібліотечно–інформаційного обслуговування у бібліотеці філії № 3 «КЗ Лисичанська ЦБС» було встановлено, що соціокультурна діяльність бібліотеки поєднує у собі різні форми та методи бібліотечної діяльності залученням осіб з інвалідністю. Зокрема, забезпечення цікавого та змістовного дозвілля завдяки клубній діяльності; проектна діяльність бібліотеки; організація виставок, рекламних стендів, тематичних полиць, мотиваційних дошок; проведення інформаційних годин, вечорів, заходів конкретного спрямування, святкування різноманітних дат та свят календарного циклу; організації зустрічей із відомими письменниками, поетами, музикантами, акторами, бізнесменами;; організація вуличних акцій та рекламних кампанії; проведення презентацій, вікторин, ігрових квестів тощо.

Сподіваємося, що в результаті всієї тієї різноманітної роботи, яка проводиться в бібліотеці, а особливо завдяки створенню клубу «Промінь надії», значну частину проблем осіб з інвалідністю буде вирішено, їхня інтеграція в життя суспільства приведе до позитивних змін, сприятиме толерантному ставленню та підтримці цієї категорії населення з боку влади та співгромадян.

Отже, підсумовуючи вищевикладене, можна зробити висновок про позитивні зрушення у вирішенні проблеми обслуговування осіб з інвалідністю у публічних бібліотеках України.

**СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Ашаренкова Н. Обслуговування користувачів з собливими потребами в публічних бібліотеках. Послуги, що стають реальністю для України. Бібліотечна планета. 2006. № 1. С. 7–11
2. Бережна К. С. Обслуговування людей з обмеженими можливостями (досвід публічних бібліотек України та США). URL : <http://belinskogo.kh.ua/Berezna_Services_for_people_with_disabilities.html>
3. Бібліотека Лодзького технічного університету. URL : http://mobilnist.kpi.ua/lodz/.
4. Васильченко С. Бібліотечно-інформаційне обслуговування людей з обмеженими можливостями. Бібліотечний вісник 2002. № 1.С. 37–41.
5. Громницька Н. Сучасні методи та форми бібліотечного обслуговування користувачів. URL : http://library.zu.edu.ua/doc/hromnytska.pdf
6. Гуменна О. І. Доступний бібліотечний простір для користувачів з обмеженими можливостями/ Збірник наукових праць Військового інституту Київського національного університету імені Тараса Шевченка. 2016. Вип. 54. С.216-222. URL : <http://nbuv.gov.ua/UJRN/Znpviknu_2016_54_30>
7. Демчук А. Б. Основні прийоми і способи тифлокоментування / Вісн. Нац. ун-ту "Львівська політехніка". Інформ. системи та мережі. 2014. № 783. С.329—335., c.329.
8. Державні будівельні норми України. URL : https://dbn.co.ua/load/normativy/dbn/dbn\_v\_2\_2\_40/1-1-0-1832
9. Долати перешкоди – разом: Методично-бібліографічні матеріали / Черніг. ОУНБ ім. В. Г. Короленка ; підгот. А. В. Матюшенко ; відп. за вип. Ю. М. Самойленко Чернігів, 2008. URL : <http://libkor.com.ua/php/editions_files/Perechkodu.pdf>
10. Закон України «Про бібліотеки і бібліотечну справу». Розділ І. Стаття 1. URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/32/95-%D0%B2%D1%80
11. Закон України «Про бібліотеки і бібліотечну справу». Розділ ІІІ. Стаття 6. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/32/95-%D0%B2%D1%80>
12. Закону України. Стаття 6 «Про бібліотеки і бібліотечну справу» виділяє публічні бібліотеки в окремий самостійний їх вид з-поміж інших категорій книгозбірень. URL :<https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D1%83%D0%B1%D0%BB%D1%96%D1%87%D0%BD%D0%B0_%D0%B1%D1%96%D0%B1%D0%BB%D1%96%D0%BE%D1%82%D0%B5%D0%BA%D0%B0>.
13. Закон України Про бібліотеки і бібліотечну справу (зі змінами й доповненнями Відомості Верховної Ради України (ВВР). 1995. №7.
14. Закон України. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо застосування терміну "особа з інвалідністю" та похідних від нього. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2581-19>
15. Закон України. Про реабілітацію осіб з інвалідністю в Україні. Розділ І. Стаття 1. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/ru/2961-15/ed20180120/sp:max15>
16. Закон України № 966-IV від 19.06.2003: Про соціальні послуги. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/966-15/ed20120315>
17. Запорізька обласна універсальна наукова бібліотека. Робота бібліотек на допомогу користувачам з обмеженими фізичними можливостями. URL : <https://zounb.zp.ua/node/4559>]
18. КОНВЕНЦІЯ про права осіб з інвалідністю. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_g71>
19. Конституція України від 28.06.1996. Стаття 24. Громадяни мають рівні конституційні права і свободи та є рівними перед законом. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96%D0%B2%D1%80/ed20161126/conv>
20. Комплексна міська програма соціального захисту і реабілітації осіб з обмеженими фізичними можливостями на 2019-2021 роки. URL : <http://lis.gov.ua/lisichansk-today/programs/20244-kompleksna-miska-programa-sotsialnogo-zakhistu-i-reabilitatsiji-osib-z-obmezhenimi-fizichnimi-mozhlivostyami-na-2019-2021-roki.html>
21. Копенгагенская декларация о публичных библиотеках /Информационно-библиотечная сфера: международные акты и рекомендации. Москва, 2001. С.41—43. URL : http://profy.nplu.org/!site/official/unesco.htm — Назва з екрана.
22. Кунанець Н. Е. Бібліотечно-інформаційне обслуговування користувачів з особливими потребами. URL : [www.irbis-nbuv.gov.ua/.../cgiirbis\_64.exe](http://www.irbis-nbuv.gov.ua/.../cgiirbis_64.exe)?
23. Кунанець Н. Е.Диференційоване обслуговування користувачів з особливими потребами. URL : http://conference.nbuv.gov.ua/report/view/id/176. - Назва з екрана
24. Кунанець Н.Е. Інформаційні ресурси бібліотек для людей з особливими потребами: стан та перспективи. URL : <http://ena.lp.edu.ua:8080/bitstream/ntb/13119/1/13_%D0%86%D0%BD%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%86%D1%96%D0%B9%D0%BD%D1%96%20%D1%80%D0%B5%D1%81%D1%83%D1%80%D1%81%D0%B8%20%D0%B1%D1%96%D0%B1%D0%BB%D1%96%D0%BE%D1%82%D0%B5%D0%BA.pdf>
25. Леньшина Н. В. Расширение публичными библиотеками социокультурной среды для людей с ограниченными возможностями. Вестник науки и образования. 2015. № 3 (5). С. 182–185.
26. Манифест ИФЛА/ЮНЕСКО про публичные библиотеки .Библиотека. 1995. № 6;
27. Москаленко Л. Бібліотека як простір для розвитку неформальної освіти. Бібліотечна планета. 2017. №3. С.23-126
28. Мухсинова В. Мы поможем тебе, малыш! : реабилитация в зале и по скайп. Библиотека. 2014. № 11. С.80–81.
29. Остапчук Ю. Бібліотечно-інформаційне забезпечення користувачів із порушенням зору(із досвіду Рівненської обласної універсальної наукової бібліотеки). Вісник Книжкової палати. 2018. № 3. С.48-50
30. Пашкова В. С. Рівноправний доступ, рівні можливості: еволюція бібліотечного обслуговування громадян із особливими потребами. Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія. 2006. № 3. С. 26–34.
31. Переосмысливая образование. Образование как всеобщее благо/ Организация Объединённых Наций по вопросам образования, науки и культуры, издательство ЮНЕСКР. (Б.м.):Изд-во ЮНЕСКО, 2015.93с.
32. Полтавська обласна універсальна наукова бібліотека імені І.П. Котляревського. URL : https://www.library.pl.ua/nashi\_vidannja/ inshi\_vidannja/ misija\_publichnikh\_bibliotek/
33. Полтавська обласна універсальна наукова бібліотека імені І.П. Котляревського. URL :<https://www.library.pl.ua/nashi_vidannja/inshi_vidannja/misija_publichnikh_bibliotek/>
34. Про бібліотеки і бібліотечну справу : закон України від 27 січ.1995 р. URL : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/32/95-%D0%B2%D1%80>
35. Постникова, Г. Инвалидность – не повод для изоляции. Библиополе. 2014. № 5. С. 2–6.
36. Про становище інвалідів в Україні. Національна доповідь / Мінпраці України, Держ. установа “Наук.-дослід. ін-т соц.-труд. відносин”. К., 2008. 200 с.
37. Руководство ИФЛА по работе публичных библиотек. 2-е, полн. пересм. изд. / ИФЛА, РБА; сост. К. Кунц, Б.Габбин. СПб, 2011 URL : <http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/eng.htm>
38. Соціальний захист населення України : навч. посіб. / авт. кол. : І. Ф. Гнибіденко, М. В. Кравченко, О. М. Коваль, О. Ф. Новікова та ін. ; за заг. ред. В. М. Вакуленка, М. К. Орлатого. К. : Вид-во НАДУ; Вид-во “Фенікс”, 2010. 212 с.
39. Сукиасян Э. Пока сил мало, а инициативы недостаточно. Библиотека. 2007. №7. С.41-43.
40. Терминологический словарь по библиотечному делу и смежным отраслям знания / сост. З. Г. Высоцкая [и др.] ; РАН, Б-ка по естественным наукам. Москва, 1995. 268 с. , с.27
41. Что такое безбарьерная среда. URL :http://www.anobezpregrad.ru/chto-takoe-bezbarernaja-sreda. - Назв. с экрана.
42. Шлепакова Т. Місце бібліотек у сучасному світі. Бібліотечна планета. 2017. № 2. С.14-16
43. Щербакова И. Цель клуба – преодоление недугов и дискомфорта. Библиотека. 2015. № 4. С.74–76
44. Щербина С. Бібліотеки сходу України – центри соціальної підтримки, неформальної освіти культурного життя громад. Бібліотечна планета. 2019. № 1. С.10-13
45. Ялышева В. В. За опытом в Скандинавию: профессиональный тур по северным странам. Библ. дело. 2010. № 2. С.2–5.
46. Biblioteka publiczna im. H.Święcickiego w Śremie
47. Biblioteka Główna Uniwersytetu Przyrodniczo-Humanistycznego w Siedlcach. URL : http://www.bg.uph. edu.pl/.
48. Kennedy J. T., Jain-Link P. Companies Need to Do More for Employees and Customers with Disabilities URL : <https://hbr.org/2019/11/companies-need-to-do-more-for-employees-and-customers-with-disabilities>
49. Miejska biblioteka publiczna im. Adama Prócznika w Piotrkowie Trybunalskim URL  : http://www. biblioteka.piotrkow.pl/.