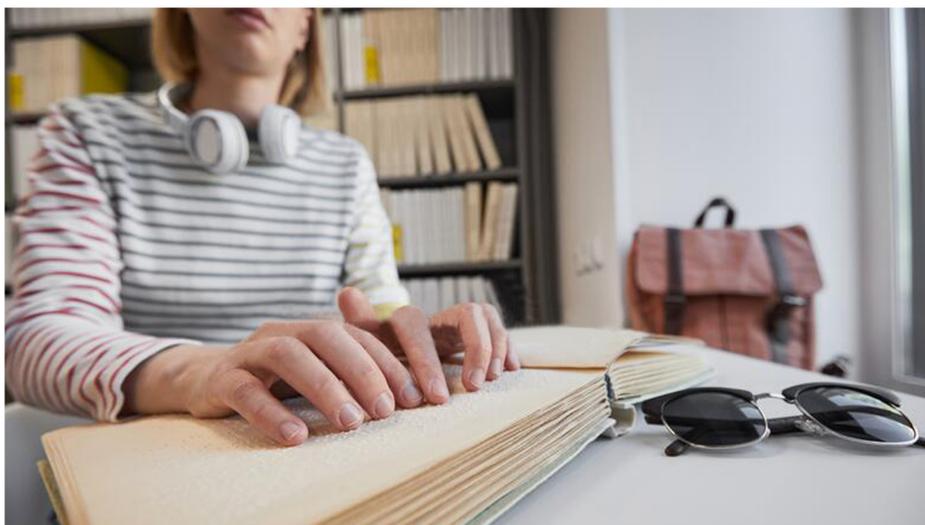




Управление культуры и туризма Липецкой области  
Государственное бюджетное учреждение культуры  
«ЛИПЕЦКАЯ ОБЛАСТНАЯ УНИВЕРСАЛЬНАЯ  
НАУЧНАЯ БИБЛИОТЕКА»

Филиал «ЛИПЕЦКАЯ ОБЛАСТНАЯ  
СПЕЦИАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА ДЛЯ СЛЕПЫХ»

## **БИБЛИОТЕЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ И ОРГАНИЗАЦИЯ ДОСТУПНОЙ СРЕДЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ**



**Методические рекомендации  
для муниципальных библиотек**

**Липецк, 2022**

## От составителя

Доступ к информации и знаниям — показатель качества жизни всех социальных групп населения. Библиотеки — открытый социальный институт, и потому должны учитывать потребности людей, имеющих определенного рода ограничения движения, зрения, слуха и т. п.

Социальная поддержка таких граждан — важная государственная задача, отраженная в целом ряде международных и российских правовых документов.

Услуги, предоставляемые сегодня библиотекой, способствуют образованию, профессиональной деятельности, творческому и культурному развитию, реабилитации, социализации и интеграции в социум людей с ограниченными возможностями здоровья.

Основной задачей данного пособия является не только оказание методической помощи сотрудникам библиотек, работающим с инвалидами, в обеспечении доступности для них библиотечно-информационных услуг и социокультурной деятельности библиотеки, а также содействие интеграции человека с инвалидностью в общество через повышение качества предоставляемых информационно-библиотечных услуг.

Издание адресовано библиотечным специалистам, обслуживающим инвалидов разных групп. Технические аспекты обеспечения доступности для инвалидов зданий, сооружений и услуг в нем не рассматриваются.

## ЧЕЛОВЕК. ИНВАЛИД. ПРАВО

Маломобильные группы населения (МГН) — это люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуг и информации, при ориентировании в пространстве. К ним относятся:

- инвалиды всех групп и категорий;
- дети и беременные женщины;
- люди с временными нарушениями здоровья;
- люди старших возрастов;
- родители с детскими колясками;
- путешествующие с чемоданами и сумками.

Инвалид (от лат. *invalidus* — «бессильный, слабый») — это человек, у которого возможности его личной жизнедеятельности в обществе ограничены из-за его физических, умственных, сенсорных или психических отклонений.

Инвалид — объект исследования многих наук: медицины, психиатрии, социологии, юриспруденции. Мы апеллируем правовым определением понятия инвалида, потому что все остальные определения своего рода специализированный взгляд на проблему.

Согласно Закону «О социальной защите инвалидов» (1995 г.), «инвалид — лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты».

В Российской Федерации установление статуса «инвалид» осуществляется учреждениями медико-социальной экспертизы и представляет собой медицинскую и одновременно юридическую процедуру.

Инвалид имеет несколько показательных признаков, которые отделяют его от других членов общества:

- стойкое нарушение тех или иных функций организма;
- ограничение жизнедеятельности;
- человек нуждается в комплексе реабилитационных мероприятий и социальной защите.

Нужно отметить, в целом во всем мире и в России имеется тенденция к увеличению количества маломобильных граждан.

Россия в последнее время поступательно следует принципам толерантной политики в отношении людей с ограниченными возможностями. Такая политика основывается на целом ряде документов.

Эффективным механизмом реализации государственной политики в решении проблем инвалидов в Российской Федерации стали целевые федеральные и региональные программы, объединяющие усилия различных ведомств: «Разработка и производство технических средств реабилитации для обеспечения инвалидов», «Дети-инвалиды», «Доступная среда».

Следует отметить, что все нормативные акты касаются льгот, пособий, пенсий и других форм социальной помощи, которые направлены на поддержание жизнедеятельности, на потребление материальных затрат. Вместе с тем инвалидам необходима такая помощь, которая могла бы стимулировать и активизировать их. Известно, что для полноценной, активной жизни инвалидов необходимо вовлечение их в общественно-полезную деятельность, развитие и поддержание связей инвалидов со здоровым окружением.

Но, несмотря на все усилия государства, в современном обществе инвалиды были и остаются одной из наиболее нуждающихся в поддержке социальных групп.

## Виды инвалидности

Существуют разные классификации инвалидности в зависимости от тех или иных критериев:

- от возраста человека: дети-инвалиды; взрослые инвалиды;
- от причины: инвалиды войны; инвалиды труда; инвалиды с детства; инвалиды по общему заболеванию;
- от степени утраты трудоспособности: I группа — полностью утратившие трудоспособность; II группа — частично либо временно утратившие трудоспособность; III группа — трудоспособные, но нуждаются в щадящих условиях труда;
- от степени утраты способности к передвижению: мобильные; маломобильные; неподвижные;
- от вида нарушенной функции расстройства: двигательной сферы; расстройства со стороны сердечно-сосудистой системы, органов дыхания, пищеварения; расстройства со стороны органов чувств: слуха, зрения, обоняния, осязания; психические расстройства и др.

Инвалидность — не свойство человека, а скорее препятствия, которые возникают у него в обществе. На причины этих препятствий существуют различные точки зрения, из которых две наиболее распространены.

1. Медицинская модель усматривает причины затруднений инвалидов в их уменьшенных возможностях. Согласно ей инвалиды не могут делать что-то, что характерно для обычного человека, и поэтому вынуждены преодолевать трудности с интеграцией в обществе. В соответствии с этой моделью нужно помогать инвалидам, создавая для них особые учреждения, где они могли бы на доступном им уровне работать, общаться и получать разнообразные услуги. Таким образом, медицинская модель выступает за изоляцию инвалидов от остального общества. Медицинская модель долгое время преобладала в воззрениях общества и государства как в России, так и в других странах, поэтому инвалиды по большей части оказывались изолированными и дискриминированными.

2. Социальная модель призывает к интеграции инвалидов в окружающее общество, к приспособлению условий жизни в обществе и для инвалидов в том числе. Такая модель включает создание так называемой доступной среды (пандусов и специальных подъемников для инвалидов с физическими ограничениями, дублирование визуальной и текстовой информации по Брайлю для слепых и дублирование звуковой информации для глухих на жестовом языке), а также поддержание мер, способствующих трудоустройству в обычные организации, обучение общества навыкам общения с инвалидами.

В системе ценностей и норм поведения определенное место занимает отношение общества к инвалидам. Отношение в нашем обществе к инвалидам противоречиво и, по исследованиям психологов, педагогов и социологов, чаще негативно. Это связано с тем, что на протяжении долгих лет они были изолированы практически от всех сфер жизни. Изменить ситуацию и сформировать за короткий срок в общественном сознании позитивный образ человека с инвалидностью сложно, но активизировать процесс позитивного социального взаимодействия людей в обществе можно, и работа в этом направлении идет достаточно успешно.

## НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫЕ АКТЫ ПО ФОРМИРОВАНИЮ ДОСТУПНОЙ СРЕДЫ

### Международные законодательные акты

Основным международным документом, устанавливающим права инвалидов во всем мире, является Конвенция о правах инвалидов, принятая Генеральной ассамблеей ООН 13 декабря 2006 года.

Конвенция содержит 50 статей, направленных на защиту и поощрение прав инвалидов, ликвидацию дискриминации по отношению к ним, обеспечение их права на работу, здравоохранение, образование и полное участие в жизни общества,

доступа к правосудию, личной неприкосновенности, свободы от эксплуатации и злоупотреблений, свободы передвижения, индивидуальной мобильности и т. д.

До принятия Конвенции права инвалидов никогда не были закреплены в едином международно-правовом документе. Конвенцию о правах инвалидов ратифицировали 36 государств, Россия присоединилась к Конвенции ООН в 2008 году.

### **Федеральные законодательные акты РФ**

Конвенция о правах инвалидов после ратификации ее Российской Федерацией 25 сентября 2012 года в соответствии со статьей 15 Конституции РФ стала частью российского законодательства. Ее применение на территории нашей страны осуществляется путем принятия государственными органами нормативно-правовых актов, конкретизирующих способы реализации определенных положений Конвенции.

Права инвалидов и других маломобильных граждан на информационно-библиотечное обслуживание и беспрепятственный доступ к зданиям библиотек устанавливаются:

- Федеральный закон от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ (ред. от 29.12.2015) «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации». Согласно ему государство гарантирует инвалиду право на получение необходимой информации. Приобретение периодической, научной, учебно-методической, справочно-информационной и художественной литературы для инвалидов, в том числе издаваемой на магнитофонных кассетах и рельефно-точечным шрифтом Брайля, для муниципальных библиотек является расходным обязательством органа местного самоуправления.
- Федеральный закон от 1 декабря 2014 г. № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» (вступил в силу с 1 января 2016).

В соответствии со статьей 26 Федерального закона РФ № 419, в целях обеспечения условий доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и условий для беспрепятственного пользования услугами устанавливается переходный период, в течение которого федеральные органы исполнительной власти, органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления утверждают и реализуют в сферах установленной деятельности мероприятия по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг («дорожные карты»).

- Федеральный закон от 29.12.1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (ред. от 08.06.2015, с изменениями и дополнениями вступил в силу с 01.01.2016). В статье 8 «Права особых групп пользователей библиотек» Федерального закона «О библиотечном деле» прописано:

1. Условия доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания обеспечиваются в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов. Слепые, слабовидящие имеют право на библиотечное обслуживание и получение экземпляров документов в специальных доступных форматах на различных носителях информации в специальных государственных библиотеках и других общедоступных библиотеках.
2. Пользователи библиотек, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и физических недостатков, имеют право получать документы из фондов общедоступных библиотек через заочные или вне-стационарные формы обслуживания, обеспечиваемые финансированием за счет средств соответствующих бюджетов и средств федеральных программ.

- Приказ Минтруда России от 25.12.2012 г. № 627 «Об утверждении методики, позволяющей объективизировать и систематизировать доступность объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности для инвалидов и других маломобильных групп населения, с возможностью учета региональной специфики». Методика рекомендована органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации при организации работы по паспортизации и классификации объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности инвалидов и других маломобильных групп населения с целью объективной оценки состояния их доступности. Позволяет объективизировать и систематизировать доступность объектов и услуг с возможностью учета региональной специфики согласно приложению.
- Постановление Правительства Российской Федерации от 17.06.2015 г. № 599 «О порядке и сроках разработки федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления мероприятий по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг в установленных сферах деятельности». Согласно Постановлению № 599 региональные и муниципальные органы управления в сфере культуры самостоятельно разрабатывают мероприятия по повышению доступности объектов и услуг в сфере культуры, которые являются составной частью региональных и муниципальных «дорожных карт».
- Постановление Правительства Российской Федерации от 01.12.2015 г. № 1297 (ред. от 30.03.2018) «О государственной программе Российской Федерации «Доступная среда на 2011–2020 годы». Задачи Программы —

оценка состояния и повышение уровня доступности объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности инвалидов и других маломобильных групп населения; устранение социальной разобщенности инвалидов и граждан, не являющихся инвалидами; модернизация государственной системы медико-социальной экспертизы; обеспечение равного доступа инвалидов к реабилитационным услугам.

### Отраслевые законодательные акты

**«Модельный стандарт деятельности общедоступной библиотеки» от 31.10.2014 года.** В стандарте прописано, что библиотека предоставляет услуги и материалы в доступной форме тем, кто по каким-либо причинам не может посещать ее в обычном режиме, и вносит свой вклад в социокультурную реабилитацию особых групп населения. Библиотеки обслуживают инвалидов, предоставляя справочную информацию и издания, организуя массовые мероприятия, акции, способствующие самореализации и др.

В конце 2015 года приказами Министерства культуры РФ было утверждено пять Порядков обеспечения условий доступности объектов и услуг в сфере культуры, которые вступили в действие с 1 января 2016 года. В их число входят:

- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 09.09.2015 г. № 2400 «Об утверждении требований доступности к учреждениям культуры с учетом особых потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения».
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 10.11.2015 г. № 2761 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов». В Порядке представлены общие требования по созданию условий для беспрепятственного доступа

к библиотечным объектам и предоставляемым на них услугам: возможность самостоятельного или с помощью сотрудников передвижения по территории, на которой расположены объекты, входа в такие объекты и выхода из них; оборудование санитарно-гигиенических помещений в соответствии со строительными нормами; дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой информации знаками, выполненными укрупненным шрифтом, рельефно-точечным шрифтом Брайля; допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика. Помимо требований к созданию доступного библиотечного пространства, установлены требования к организации мероприятий по обеспечению доступности библиотечных услуг. Они включают в себя обучение сотрудников в целях предоставления необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуг и использованию библиотек наравне с другими лицами.

- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 16.11.2015 г. № 2800 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ».
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 16.11.2015 г. № 2803 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов музеев, включая возможность ознакомления с музейными предметами и музейными коллекциями, в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов».
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.11.2015 г. № 2834 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации».

- Приказ Министерства культуры РФ от 10 ноября 2015 г. № 2761 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов» (с изменениями и дополнениями). Порядок доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов, а также оказания инвалидам при этом необходимой помощи устанавливается федеральными органами исполнительной власти в установленных сферах деятельности. 1 января 2016 года вступил в силу Порядок обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов, утвержденный Министерством культуры Российской Федерации (далее — Порядок). В Порядке прописаны условия доступности библиотек в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:
  - возможность беспрепятственного входа в библиотеки и выхода из них;
  - содействие инвалиду при входе в здание и выходе из него, информирование его о доступных маршрутах общественного транспорта;
  - возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в библиотеку, в том числе с использованием кресла-коляски, и при необходимости с помощью персонала библиотеки;
  - возможность самостоятельного передвижения по библиотеке в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с использованием помощи персонала, предоставляющего услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, а также кресла-коляски;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения, оказание им помощи на территории библиотеки;
- проведение инструктажа сотрудников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями услуги, по вопросам ознакомления инвалидов с размещением кабинетов, а также оказания им помощи в уяснении последовательности действий и маршрута передвижения при получении услуги;
- надлежащее размещение оборудования и носителей информации о порядке предоставления услуги, ее оформление в доступной для инвалидов форме с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги текстовой информации на электронных носителях, зрительной информации звуковой информацией, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне, допуск сурдопереводчика и тифлопереводчика;
- обеспечение допуска на объект, в котором предоставляются услуги, или к месту предоставления услуги собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме, утвержденной приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 № 386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи» (зарегистрирован Минюстом России 21 июля 2015 г. № 38115);
- оказание сотрудниками, предоставляющими услуги, иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуг и использованию библиотек наравне с другими лицами;

- оснащение при строительстве и реконструкции зданий, в которых размещаются библиотеки, грузовым лифтом, используемым для перевозки инвалидов;
- оборудование в районе входа в здание зоны для отдыха инвалидов на колясках;
- обеспечение доступа инвалидов к иным помещениям: вестибюль, гардероб, санузлы, коридоры, буфет, читальные, выставочные (экспозиционные) залы и помещения, лифтовые холлы;
- доступность звуковой информации для посетителей, использующих слуховые аппараты, путем оборудования залов обслуживания посетителей библиотек индукционной системой.

Организациями, предоставляющими услуги в сфере библиотечной деятельности, обеспечиваются:

- оказание инвалидам необходимой помощи в доступной для них форме в уяснении порядка предоставления и получения услуги, в оформлении установленных регламентом (порядком) ее предоставления документов, в совершении ими других необходимых для получения услуги действий;
- предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;
- наличие копий документов, объявлений, инструкций о порядке предоставления услуги (в том числе на информационном стенде), выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне, а также аудио-контур в регистратуре;
- размещение помещений, в которых предоставляются услуги, преимущественно на нижних этажах зданий;
- организация помещений, в которых предоставляется государственная услуга, в виде отдельных кабинетов;

- предоставление инвалидам для получения государственной услуги в электронном виде возможности направить заявление через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) <http://www.gosuslugi.ru/> путем заполнения специальной интерактивной формы с обеспечением идентификации получателя, конфиденциальности и мониторинга хода предоставления услуги;
- обеспечение других условий доступности, предусмотренных административными регламентами по предоставлению государственных услуг.

## СОЦИОКУЛЬТУРНАЯ РЕАБИЛИТАЦИЯ

Чтобы «войти» инвалиду в общество, необходима реабилитация.

Реабилитация (от франц. «удобный, приспособленный») — сочетание медицинских, общественных и государственных мероприятий, проводимых с целью максимально возможной компенсации (или восстановления) нарушенных или утраченных функций. По заключению Комитета экспертов ВОЗ по медицинской реабилитации, это понятие определяется как «комбинированное и координированное использование медицинских и социальных мер, обучения и профессиональной подготовки или переподготовки».

Выделяют следующие основные виды реабилитации: медицинскую, профессиональную, педагогическую, социальную и др. Реабилитация лиц, утративших слух или зрение, осуществляется на базе учебно-производственных предприятий обществ глухих или слепых; для психически больных с этой целью используют лечебно-производственные трудовые мастерские.

Социальная реабилитация означает прежде всего гарантированные права на бесплатную медицинскую помощь, льготное распределение, получение определенных культурных благ. Часть реабилитации социальной — социокультурная реабилитация.

Социокультурная реабилитация инвалидов — это комплекс мероприятий и условий, позволяющих адаптироваться инвалидам в стандартных социокультурных ситуациях, расширять свои возможности интеграции в обычную жизнь.

Технология социокультурной реабилитации включает следующие довольно-таки знакомые целевые установки:

- просветительское направление,
- досуговую деятельность,
- коррекционное,
- познавательное,
- эмоционально-эстетическое направление.

В современной научной литературе рассматриваются разнообразные методы социокультурной реабилитации: игротерапия, танцтерапия, арт-терапия, музыкотерапия, библиотерапия и др.

Родственность направлений делает роль библиотеки просто неocenимой. Становясь центрами реабилитации, библиотеки не отходят от своих традиционных функций.

Предоставление инвалидам возможности пользоваться библиотеками разных типов и видов способствует социальной реабилитации инвалидов, интеграции их в общество. Применительно к инвалидам реабилитация означает процесс, имеющий целью помочь им достигнуть оптимального физического, интеллектуального, психического и социального уровня деятельности и поддерживать его.

Деятельность библиотек в помощь социальной реабилитации инвалидов предполагает:

- выявление лиц с физическими и умственными нарушениями, семей, где есть инвалиды, нуждающиеся в библиотечном обслуживании;
- доведение книг и др. источников информации до инвалидов, использование в этих целях различных форм обслуживания;
- предоставление инвалидам необходимой литературы, в том числе литературы специальных форматов в помощь учебной, профессиональной, досуговой деятельности;

- СБО на основе изучения информационных потребностей абонентов. Создание в библиотеках библиографических, информационных, фактографических БД;
- индивидуализацию процесса работы с читателями-инвалидами, применение при необходимости методов библиотерапии;
- привлечение инвалидов к участию в библиотечных мероприятиях с целью организации их общения, расширения социальных контактов;
- популяризацию дефектологических знаний среди населения путем предоставления информации о различных учреждениях, занимающихся лечением, обучением, трудоустройством, социальной защитой инвалидов, о воспитании детей, имеющих нарушения в развитии, в семье и школе, о способах и средствах оказания помощи лицам с ограничениями в жизнедеятельности в их социальной адаптации;
- установление тесных контактов с обществами, предприятиями и клубами инвалидов, реабилитационными учреждениями, советами ветеранов, домами инвалидов и престарелых, школами-интернатами для детей с особенностями развития;
- привлечение общественности в качестве добровольных помощников к библиотечному обслуживанию инвалидов, благотворителей; реализация специальных библиотечных программ по обеспечению доступа к информации лиц с ограниченными возможностями.

## ИНВАЛИДЫ КАК ЧИТАТЕЛИ

Главный принцип библиотечного обслуживания инвалидов — предоставление им равного доступа к информации.

Под «библиотечным обслуживанием инвалидов» понимается деятельность системы библиотек, направленная на полное удовлетворение различных потребностей аномальных детей и инвалидов-взрослых в книгах и других источниках информации. Существует ряд документов, гарантирующих инвалидам, и в т. ч. инвалидам по зрению, наряду с другими гражданами право на свободный и равный доступ к информации, системе библиотечного обслуживания, возможность выбора библиотеки.

Нужно отметить, далеко не всех инвалидов можно отнести к пользователям, нуждающимся в особом, специализированном обслуживании. Очевидно, что любая форма инвалидности так или иначе сужает возможности пользования библиотекой, но степень такого ограничения бывает различной. Среди лиц с ограниченными возможностями здоровья в специализированном обслуживании нуждаются в первую очередь те читатели, которые не могут пользоваться обычными книгами (это слепые и слабовидящие). Именно поэтому мы говорим об отдельном элементе в библиотечной системе страны — специальных библиотеках для слепых и слабовидящих.

Задача сотрудников библиотек состоит в том, чтобы создать оптимальную среду, в которой человек с ограничениями жизнедеятельности чувствовал бы себя комфортно, и сделать информацию наиболее доступной и полноценной для этой категории пользователей.

Каковы же причины, ограничивающие пользование инвалидами библиотеками?

1. Нарушения, препятствующие восприятию документальной информации. Так, люди с полной или частичной слепотой, а также слабовидящие не могут самостоятельно (без специальных технических и оптических средств, без секретаря-чтеца) читать обычные (плоскопечатные)

издания и, следовательно, нуждаются в литературе специальных форматов (рельефно-точечной, озвученной, напечатанной крупным шрифтом), а также в тифлотехнических аппаратах и устройствах индивидуального и коллективного пользования, преобразующих печатный текст в доступные для незрячих сигналы (брайлевские знаки и т. п.).

2. Нарушения, затрудняющие восприятие информации, заключенной в книге (поражение головного мозга, повлекшее отставание в умственном развитии, тяжелые нарушения слуха, речи, обусловившие ограниченность словарного запаса и т. п.).
3. Ограниченная мобильность, не позволяющая читателю приходить в библиотеку (трудности передвижения в результате перенесенных заболеваний, старческие недомогания и т. д.).
4. Нарушения, препятствующие восприятию устной информации, общению и установлению контактов с библиотекарями (глухота, тугоухость, нарушение речи). Возникающие при этом трудности общения в известной мере могут быть компенсированы путем письменной, дактильной или мимико-жестикулярной речи).
5. Отсутствие безбарьерной среды, мешающее доступности зданий и предоставлению услуг инвалидам.

Основополагающим для социокультурной деятельности библиотек по библиотечному обслуживанию инвалидов является принцип равных возможностей. Применительно к инвалидам он означает предоставление тех же удобств и того же объема информационных услуг, которыми пользуются остальные граждане.

Лица с ограниченными возможностями относятся к тем пользователям библиотек, которые нуждаются в особой заботе и внимании.

Особенности библиотечного обслуживания инвалидов регулируются Федеральным законом «О библиотечном деле», который предусматривает следующее:

- слепые, слабовидящие имеют право на библиотечное обслуживание и получение экземпляров документов в специальных доступных форматах на различных носителях информации в специальных государственных библиотеках и других общедоступных библиотеках;
- пользователи библиотек, которые не могут посещать библиотеку в силу физических недостатков, имеют право получать документы из фондов общедоступных библиотек через заочные или нестационарные формы обслуживания, обеспечиваемые финансированием за счет средств соответствующих бюджетов и средств федеральных программ.

Следует помнить, что это не только права инвалидов, но этим правам соответствуют и определенные обязанности государства, муниципальных образований и самих библиотек. Так, Российская Федерация за счет федерального бюджета обязуется обеспечивать выпуск литературы для инвалидов по зрению.

Особое значение для инвалидов, которые сами не могут прийти в библиотеку, приобретает заочный и надомный абонемент, или обслуживание на дому.

Оно должно быть бесплатным. Доставку книг на дом могут обеспечивать не только работники библиотеки, но и волонтеры и опекуны больных. Библиотекари, посещающие инвалидов на дому, производят обмен документов, принимают заказы (их также можно сделать по телефону), знакомят со специально подобранными комплектами книг, обеспечивают инвалидов списками новых поступлений и т. п.

## Инвалиды по зрению

В библиотеках, обслуживающих слепых, дифференциация читателей проводится в зависимости от степени расстройства зрения. Облегчает дифференциацию деление инвалидов на группы, проводимое в официальном порядке.

Инвалиды 1-й группы (слепые) не могут читать обычный шрифт, поскольку острота их находится ниже порога остроты зрения (0,05), при котором допустимо чтение обычного шрифта. У одних слепых этой группы полностью отсутствуют зрительные ощущения, у других сохраняется светоощущение, у третьих имеется остаточное зрение, позволяющее сосчитать пальцы вблизи лица, различать контуры, формы и цвета предметов на близком расстоянии.

К инвалидам 2-й группы (слабовидящим) относят лиц, которые не могут свободно читать обычный текст, но крупношрифтовые издания им доступны.

Помимо степени расстройства зрения, в библиотеках принимают во внимание и такие характеристики, как время возникновения дефекта, наличие сопутствующих дефектов, степень реабилитации.

Слепые от рождения или потерявшие зрение в раннем возрасте легче переносят слепоту. В большинстве своем они обучались в школах-интернатах, овладели навыками чтения и письма по системе Брайля. У них наблюдается повышенное внимание и память.

Поздноослепшие предпочитают «говорящие» книги, большинство из них не владеет системой Брайля или владеет слабо. Они с интересом знакомятся с тифлографическими пособиями, которые способствуют восстановлению зрительных представлений.

За последнее время появилось много слепых с дополнительными дефектами и заболеваниями. К ним нужен индивидуальный подход, они, как правило, обслуживаются на дому.

Потеря зрения не может не откладывать отпечатка на отдельные компоненты личности. Но не в такой степени, чтобы радикально ее перестроить. Самое существенное, фундаментальное в человеке от состояния зрения не зависит.

Необходимо помнить, что жесты, движения, выражение лица не воспринимаются или плохо воспринимаются незрячими. Основная смысловая эмоциональная нагрузка ложится, таким образом, на интонационные и ритмические характеристики речи.

Беседуя с незрячим читателем, нельзя отвлекаться на посторонние дела («мол, все равно не видит»), переставлять предметы и т. п. Долгие паузы, молчание, затягивание с ответом дезориентируют незрячего, вызывают у него напряжение и беспокойство. В библиотеке для слепых от работника абонемента требуется хорошее знание литературы, умение быстро, точно и увлекательно охарактеризовать рекомендуемую читателю книгу.

Слепому же необходимо ко всему подвести и обо всем рассказать. Иначе незрячий пользователь может долгое время не подозревать о наличии в библиотеке «читающих» машин, АРМ, тифлографических пособий.

Среди сведений, помещаемых на оборотной стороне формуляра, — заметки о целях чтения и интересах читателя, уровне его реабилитированности.

Особо следует остановиться на возможности предоставления слепым и слабовидящим экземпляров произведений в цифровой форме вне читальных залов библиотек, не нарушая при этом авторские права на данные произведения. Согласно новой редакции ст. 1274 Гражданского кодекса РФ, вступившей в силу с 01.01.2015 г., библиотеки могут предоставлять слепым и слабовидящим экземпляры произведений, созданные в специальных форматах, во временное безвозмездное пользование с выдачей на дом, а также путем предоставления доступа к ним через информационно-телекоммуникационные сети. Перечень специальных форматов, а также перечень библиотек, предоставляющих доступ через информационно-телекоммуникационные сети к экземплярам произведений, созданных в специальных форматах, и порядок предоставления такого доступа определяются Правительством РФ.

## **Инвалиды по слуху**

Глухота — наиболее резкая степень поражения слуха, при котором разборчивое восприятие речи становится невозможным. Однако полная глухота встречается редко. Многие глухие могут слышать очень громкие звуки, а также хорошо знакомые слова и фразы, произнесенные громко около уха. Глухота может быть врожденной (25%) или приобретенной.

Все многообразие слуховых нарушений можно свести к трем основным группам: рано оглохшие, поздно оглохшие — овладевшие речью до наступления глухоты и ее сохранившие, а также слабослышащие — люди с частичной недостаточностью слуха, приводящей к нарушению речевого развития.

Позднооглохшие почти не отличаются по уровню своей образовательной подготовки от слышащих. Тем не менее и они испытывают трудности в общении, чувство одиночества.

Трудно требовать от работников общедоступных библиотек, чтобы они знали дактильную и жестовую речь, но отнестись к глухому читателю особенно внимательно, вступить с ним в «общение по переписке», постараться понять невнятную речь глухого — это в их силах. Некоторые глухие способны воспринимать речь визуально, следя за движением губ. Чтобы облегчить им чтение с губ, говорить надо четко и лаконично, не используя сложных слов и словосочетаний.

## **Умственно отсталые**

Значительная часть умственно отсталых все же может стать объектом библиотечного обслуживания. Речь идет об олигофренах — дебилах, у которых умственная отсталость выражена в легкой форме.

Умственно отсталые дети с большим трудом овладевают техникой чтения, плохо понимают прочитанное.

Необходим тесный контакт с преподавателями и воспитателями.

## **Инвалиды с поражением опорно-двигательного аппарата**

Нарушения, связанные с поражением двигательных аппаратов центральной или периферической нервной системы, также серьезно ограничивают пользование библиотекой. При обслуживании лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (последствия полиомиелита, мышечная дистрофия, врожденные деформации двигательного аппарата, церебральный паралич и др.) не следует ждать того момента, когда инвалид-колясочник сам посетит библиотеку. Необходимо организовать обслуживание такого инвалида на дому.

У многих нарушено произношение, часто парализован артикулярный аппарат, затруднена связная речь, в связи с дефектом речи снижена техника чтения.

Среди читателей с двигательными нарушениями много страдающих от последствий полиомиелита. Основной целью работы библиотек с такими детьми является расширение их кругозора, поскольку из-за ограниченной подвижности они мало общаются с людьми. Для них проводится разнообразная пропаганда книг, организуются массовые мероприятия, способствующие их общению.

## СПЕЦИАЛИЗИРОВАННОЕ И ИНТЕГРИРОВАННОЕ БИБЛИОТЕЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ИНВАЛИДОВ

Привлечение инвалидов в число читателей библиотек осуществляется в настоящее время как в рамках специализированного, так и интегрированного библиотечного обслуживания.

В условиях специализированного обслуживания (библиотеки для слепых, глухих и т. п.) библиотечная работа с читателями-инвалидами приобретает ярко выраженные специфические черты. Более полно удовлетворяются и учитываются информационные потребности инвалидов в литературе специальных форматов. Специальные библиотеки органично входят в систему социальной защиты инвалидов, их общественной и трудовой реабилитации, устанавливают тесные контакты со службами для инвалидов.

В то же время далеко не все инвалиды могут получать специализированное библиотечное обслуживание по месту жительства, поскольку библиотеки и их филиалы обычно располагаются лишь в крупных городах и населенных пунктах.

Интегрированное библиотечное обслуживание основано на участии широкого круга библиотек в информационном обеспечении инвалидов. При этом учитывается, что инвалиды не должны подвергаться дискриминации при пользовании общедоступными библиотеками. Кроме того, у них расширяются возможности выбора библиотеки. Так, незрячие могут не только пользоваться услугами специальной библиотеки, но и посещать абонемент общедоступной (государственной, муниципальной) библиотеки или брать материалы на специальных носителях, в том числе в учебных библиотеках, где они учатся.

## ИЗДАНИЯ СПЕЦИАЛЬНЫХ ФОРМАТОВ И ИХ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ В БИБЛИОТЕЧНОМ ОБСЛУЖИВАНИИ ИНВАЛИДОВ

Издания специальных форматов в основном рассчитаны на слепых и слабовидящих, хотя ими могут также пользоваться пожилые люди с ухудшающимся зрением, парализованные больные и другие лица, для которых пользование обычной книгой затруднено. Эти издания предназначены для восприятия с помощью слуха («говорящие» книги), осязания (рельефно-точечные книги и тифлографические пособия), ослабленного зрения (книги, напечатанные крупным шрифтом).

### **«Говорящие» книги**

Это фонограмма, воспроизводящая плоскпечатное издание, которое может быть дополнено музыкальными и звуковыми иллюстрациями, рельефно-графическими пособиями. Содержание фонограммы эквивалентно тому или иному произведению печати, что и позволяет рассматривать её в качестве книги. В настоящее время наиболее крупным производителем «говорящих» книг является ИПТК «Логос» ВОС. Для прослушивания «говорящих» книг используются специально приспособленные магнитофоны. Однако он не предназначен для длительной работы. Например, надо каждый час переворачивать кассету или переключать дорожку. Кассеты с магнитной лентой имеют малую долговечность.

Применяются также тифлоплееры, позволяющие прослушивать эти книги.

Перспективы издания книг для слепых связаны с применением компьютерных технологий, путем внедрения цифровых аппаратов и носителей для воспроизведения «говорящих» книг, а именно лазерных компакт-дисков со сжатием звука по методу MP3 и аппаратов для их воспроизведения.

## **Рельефно-точечные книги (по системе Брайля)**

На выпуске рельефно-точечных изданий специализируется Московское издательско-полиграфическое объединение «Репро», (в основном выпуск классики), Санкт-Петербургское издательство «Чтение» (ориентация на издание современной литературы). Основным производителем тифлографических пособий (рельефные рисунки, схемы и географические карты) выступает ВОС (ИПТК «Логос» ВОС.). Эти пособия выполняют роль иллюстративного материала, помогающего слепому в работе с книгой, расширяющего его кругозор. Следует знать, что рельефных пособий, которые бы стали понятны слепому сразу, без обучения их восприятию, не существует. Слепых, которые не обучались в специальных школах, необходимо обучать навыкам самостоятельного восприятия рельефных пособий.

В последние годы в библиотеках для слепых появились тактильные книжки-игрушки, предназначенные для слепых и слабовидящих детей. Текст, напечатанный по системе Брайля или укрупненным шрифтом, сочетается в таких книжках с иллюстрациями, изготовленными с использованием различных природных материалов (дерево, мех, пух, ракушки, кожа, различные виды тканей и т. п.). Цветовая гамма должна быть натуральной и контрастной, чтобы с книгами могли работать и слабовидящие дети.

## **Крупношрифтовые издания**

Высота шрифта составляет не менее 14 пунктов (4,5 мм). В отечественной практике применяются кегли высотой 16 и 20 пунктов. Особое внимание обращается на качество бумаги: она должна быть не глянцево-белой, а матово-белой. Крупношрифтовые издания печатаются четким, контрастным и ярким шрифтом, с увеличением, по сравнению с обычными книгами, расстоянием между буквами, словами, строками.

## **ТРЕБОВАНИЯ ДЛЯ СПЕЦИАЛИСТОВ БИБЛИОТЕК ПО ИНФОРМАЦИОННО-БИБЛИОТЕЧНОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ ИНВАЛИДОВ**

Привлечение инвалидов в число пользователей общедоступных библиотек во многом зависит от того, насколько полно в процессе библиотечного обслуживания учитываются их информационные потребности, психофизические особенности, этика общения.

Углубление работы с инвалидами неизбежно влечет за собой изменение структуры библиотеки и штата сотрудников. Для специалистов, работающих с инвалидами и другими маломобильными группами населения, необходимо организовывать постоянно действующую систему повышения квалификации.

Возникающие у некоторых специалистов при работе с читателями-инвалидами психологические проблемы, дискомфорт, иногда даже боязнь объясняются отсутствием опыта и разработанных правил взаимодействия. Чтобы обеспечить внедрение в практику библиотечной работы новые государственные требования по программе «Доступная среда», необходимо изучать специфику работы с инвалидами разных групп, осваивать новые методы и формы работы, совершенствовать навыки в оказании ситуационной и адресной помощи.

Для организации работы по оказанию помощи инвалидам в учреждении культуры разрабатываются:

- Политика об организации доступности объекта и предоставляемых услуг с сопровождением инвалидов на объекте, или Правила оказания услуг инвалидам и иным маломобильным группам населения;
- Должностные инструкции персонала, ответственного за оказание помощи инвалидам и сопровождение их на объекте;
- Порядок проведения инструктажа в учреждении;
- Форма учета проведения инструктажа персонала.

Согласно Порядку, для определения мер по поэтапному повышению уровня доступности библиотек и предоставляемых услуг проводится обследование зданий и помещений, по результатам которого составляется паспорт доступности для инвалидов объекта и предоставляемых на нем услуг.

Приказом руководителя библиотеки назначается должностное лицо — ответственный сотрудник за организацию работы по социальному обслуживанию инвалидов и других маломобильных групп населения, а также за проведение инструктажа персонала.

#### **Ответственный сотрудник должен знать:**

- основные требования доступности объектов и услуг для маломобильных граждан; основные виды архитектурных, информационных и ситуационных барьеров, препятствующих получению услуг инвалидами и другими маломобильными гражданами наравне с другими лицами, а также возможные способы их устранения в зависимости от категории инвалидности;
- перечень предоставляемых услуг в организации, формы и порядок предоставления услуг (в организации, на дому, в электронной форме и дистанционно);
- о специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для инвалидов и других маломобильных граждан, имеющихся в распоряжении учреждения (организации), наличии доступа к ним, порядке их эксплуатации (включая требования безопасности);
- порядок эвакуации граждан на объекте, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях;
- наличие разработанных правил взаимодействия сотрудников учреждения (организации) при предоставлении услуг инвалидам и другим маломобильным пользователям.

Необходимо помнить, что специалисты библиотек несут ответственность за неоказание услуг или ненадлежащего качества оказанных услуг, в том числе за разглашение персональных данных и использование сотрудниками учреждения своего служебного положения в целях, не соответствующих интересам инвалида.

## **РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ЭТИКЕ ОБЩЕНИЯ С ИНВАЛИДАМИ РАЗНЫХ ГРУПП**

Важной составляющей деятельности по обеспечению доступности населению услуг является соблюдение этических правил общения с инвалидами.

Составной частью этики является профессиональная этика — совокупность морально-этических и нравственных норм и модель поведения специалиста в соответствующей профессиональной сфере. Профессиональная, или так называемая деловая, этика призвана регулировать деятельность специалиста в сфере служебных отношений, в том числе к субъектам своего труда.

Инвалиды — особая группа пользователей библиотек, нуждающаяся в социокультурной и психологической поддержке. Задача библиотекарей создать максимально комфортную обстановку для своих особенных читателей. Сегодня многие библиотеки по мере возможностей приобретают специальную литературу и оборудование, осваивают новые методы и формы работы. Но, кроме этого, необходимо подготовить библиотекарей для работы с этой группой населения.

Известно, что российские инвалиды живут как бы в параллельном мире. Они редко выходят на улицу и почти не появляются в общественных местах. Может быть, из-за этого, сталкиваясь с такими людьми, мы порой не знаем, как себя вести, и даже пугаемся — как сделать так, чтобы его не обидеть?

Лучше всего сделать вид, что все в порядке. А для этого нужно не бояться смотреть на человека с ограниченными возможностями и активно вступать с ним в контакт. Когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

Человек устроен так, что, какие бы недостатки он ни имел, всегда хочет чувствовать себя наравне с другими людьми. В особенности это касается инвалидов. Поэтому во время общения с человеком с ограниченными физическими возможностями любое ваше неосторожное слово может обидеть его и навсегда отбить у него желание общаться с вами.

В границах социальной модели инвалидность не является этическим нарушением, когда делают акцент на причинах, приведших к инвалидности, а не на внешних ее проявлениях. Корректно говорить: «перенесший полиомиелит», «перенесший инфаркт», «получивший черепно-мозговую травму» и т. п. Внимание здесь акцентируется на прошлом недуге, ставшем причиной низкой мобильности или инвалидности. Нередко встречается описание внешних характеристик ограничения: человек со слуховым аппаратом; человек, использующий жестовую речь; человек с белой тростью; человек с расстройством речи; человек на костылях и др.

То, как мы говорим, тесно связано с тем, что мы думаем и как ведем себя по отношению к другим людям. Укажем предпочтительные выражения в сравнении с их неудачными вариантами. Правильно говорить «использует коляску», «ходит на костылях», а не, например, «прикован к инвалидному креслу», «прикован к костылям». Как можно реже рекомендуем употреблять обороты «к сожалению», «к несчастью». Из практического опыта укажем на слова, которые могут разрушить коммуникацию: неполноценный, больной, жертва несчастного случая, калека, страдалец, дефективный и т. п. Точные конструкции языка и следующие за ними выверенные действия способны как наладить контакт, так и снять неловкость.

Если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем уже уточняйте, что и как делать. Лучше всех такими приемами должны владеть ситуационные помощники, находящиеся в зонах коммуникации и предоставления информационно-библиотечных услуг. Именно их подготовленность определяет восприятие адаптивного потенциала учреждения. Это прямо связано с ситуационной поддержкой читателя с инвалидностью и в ряду с другими факторами становится показателем психологической доступности как ощущения безопасности и комфорта пребывания на объекте.

Существуют рекомендации для взаимодействия с читателем, имеющим конкретные нарушения функции здоровья. Они имеют дефектологические, коррекционно-педагогические основания и построены на реальном опыте предоставления услуг.

При взаимодействии с читателями, имеющими ограничения здоровья, следует помнить, что любое вспомогательное приспособление (трость, инвалидная коляска, костыли и т. д.) — это собственность, к которой надо относиться с надлежащим вниманием. Не перемещайте, не берите их, не получив разрешения. Культура взаимодействия с инвалидами и другими маломобильными группами населения во многом обеспечивается выполнением рекомендаций по их сопровождению в рамках оказания ситуационной помощи.

### **Правила этикета при общении с пользователем, имеющим нарушение опорно-двигательного аппарата**

Помните, что для человека с ограничением функции движения барьерами могут стать неудобная ручка на тяжелой при открывании двери, ковер с высоким ворсом, завышенные дверные пороги. Вовремя предложенная помощь повышает безопасность и комфорт передвижения читателя.

Всегда спрашивайте, нужна ли помощь читателю с нарушением опорно-двигательного аппарата, прежде чем оказать ее. Если ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям. Усаживая маломобильного человека, не забудьте уточнить, нужна ли ему опорная спинка.

Когда вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, избегайте положения, при котором вашему собеседнику нужно запрокидывать голову. Если разговор длится дольше 2–3 минут, найдите для себя место, где вы могли бы сесть так, чтобы ваши глаза были на одном уровне с глазами собеседника. Следует также помнить, что, даже желая проявить эмоции, не нужно похлопывать

собеседника по спине или по плечу. Проблемы позвоночника или иные нарушения функции опорно-двигательного аппарата могут вызвать острый болевой синдром и даже ухудшение физического состояния.

Планируя пригласить читателя, использующего инвалидную коляску, на массовое мероприятие, важно проинформировать его обо всех аспектах доступности прилегающей территории, зданий и помещений. Если условия безбарьерной среды обеспечены не в полном объеме, могут потребоваться дополнительные организационные решения для его участия, например, помощь волонтеров. Обо всех деталях пребывания он должен быть проинформирован.

### **Правила этикета при общении с пользователем, имеющим нарушение зрения**

Направляя незрячего или слабовидящего человека, помните, что существуют определенные правила сопровождения, выполнения которых он вправе ожидать. Предлагая свою помощь, направляйте человека, не стискивая его руку. Не пытайтесь взять у него трость, поскольку в известном смысле это «продолжение» его руки. Если допускается форматом происходящего, следует дать характеристику или описать окружающую обстановку. Облекайте мимику и жесты в слова. Вполне уместно использовать выражение «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать.

Роспись незрячего или слабовидящего человека на любом документе имеет такую же юридическую силу, как и любого гражданина нашей страны. То, что он не видит документ, не освобождает его от ответственности. При знакомстве с каким-либо документом он может воспользоваться помощью сопровождающего его лица или адресовать свою просьбу сотрудникам библиотеки — безусловно, при наличии такой услуги в регламенте. Перед началом чтения сотрудник должен предупредить, что он собирается читать. Рекомендуются пояснить структуру документа. Не следует пропускать строки и не заменять чтение пересказом, если вас об этом специально не попросили.

Если нет возможности подготовить раздаточные материалы в одном из доступных незрячему или слабовидящему читателю форматов (укрупненный или рельефно-точечный шрифт, аудиозапись, цифровая версия), то они предоставляются на равных условиях. Он сам примет решение, как и когда ознакомиться с текстом.

Недопустимо управлять незрячим человеком на расстоянии. Если вы заметили, что читатель, имеющий нарушение зрения, сбился с маршрута, просто подойдите и помогите выбраться на нужный путь.

Обращаясь к незрячему человеку для того, чтобы предложить ему, например, присесть, помните, что для него важно сориентироваться в пространстве. Ему будет проще, если вы назовете, с какой стороны находится кресло или стул. Возможно, ему захочется принять ваше предложение. В этом случае не усаживайте читателя, а лишь направьте, положив его руку на спинку стула или подлокотник.

Старайтесь дополнительно озвучивать свои действия. В начале разговора представляйтесь сами и представляйте людей, пришедших с вами. Если вы передаете слово собеседнику, назовите его, не стоит кивать головой, если человек этого жеста не увидит.

Следует избегать расплывчатых определений и инструкций. Вместо указаний вроде «данный предмет находится поблизости от вас» следует сказать: «данный предмет рядом справа от вас (позади на расстоянии вытянутой руки; на столе на уровне левой руки)».

Если вы находились в разговоре и ненадолго вынуждены отлучиться, предупредите об этом незрячего собеседника.

Если читатель с ограничением зрения пришел с собакой-проводником, то следует помнить, что она «на работе». Ее внимание сосредоточено на различных препятствиях и помощи при ориентировании. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-проводником.

Следует учитывать, что незрячие или слабовидящие, как правило, способны узнавать по голосам однажды встреченных ими людей, отмечать и запоминать их особенности, вплоть до возраста и черт характера.

## **Правила этикета при общении с пользователем, имеющим нарушение слуха**

Следует учитывать некоторые характерные поведенческие особенности глухих и слабослышащих посетителей. У инвалидов по слуху иногда возникают трудности в координации движений, что может выражаться в шаркающей походке, некоторой неуклюжести. Причина — нарушения в работе вестибулярного аппарата (органы слуха и равновесия расположены рядом). Из-за проблем со слухом человеку обычно трудно контролировать собственные голосовые реакции. Поэтому глухие люди могут непроизвольно издавать необычные шумы при физическом усилии, дыхании, волнении, приеме пищи.

Поведение человека с нарушенным слухом может иметь свои особенности и быть разным: от беспокойного, несколько суетливого, надоедливого, связанного с потребностью в помощи, в восполнении недостатка слуховой информации до отрешенного, рассеянного, избегающего общения с окружающими. Второй вариант связан с негативным опытом общения со слышащими людьми, со страхом быть непонятым. При этом потребность в общении и дружеской поддержке у неслышащего человека не меньше, чем у слышащего.

Поэтому люди с нарушенным слухом нередко предпочитают посещать общедоступные места или мероприятия в обществе людей с таким же нарушением.

Чтобы привлечь внимание читателя, имеющего нарушения слуха, можно помахать ему рукой или даже легко прикоснуться к плечу. На протяжении всего разговора старайтесь находиться в зоне света и следите, чтобы не было каких-либо предметов, заслоняющих ваше лицо. Это поможет ему прочесть по губам. Яркое солнце или тень также иногда становятся барьерами коммуникации. Во время разговора следует смотреть собеседнику прямо в глаза, ясно и четко произносить слова, использовать простые фразы и избегать несущественных дополнений. Однако надо быть готовым и к тому, что собеседник не владеет

навыком чтения по губам. Рекомендуем выяснить это сразу при знакомстве. Полезно в разумных пределах использовать мимику, жесты и даже телодвижения, проясняющие смысл сказанного. Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, тоже не надо. Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Убеждайтесь, что вас поняли, не стесняйтесь переспросить об этом.

Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться. Следует использовать короткие и простые предложения. Если есть возможность, используйте иллюстрации или фотографии. Если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, сложный термин, точный адрес и пр., продублируйте ее в письменном варианте, написав или напечатав.

Если читатель с ограничением слуха использует жестовый язык, и в разговоре участвует переводчик жестового языка, то разговор надо вести, обращаясь непосредственно к читателю, а не к переводчику.

## **Правила этикета при общении с пользователем, имеющим психические нарушения**

Люди с психическими нарушениями могут испытывать эмоциональные расстройства или замешательство, у них свой особый и изменчивый взгляд на мир. Если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему. Не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения, даже если у вас есть для этого основания. Не следует думать, что люди с психическими нарушениями более других склонны к насилию. Если вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно.

Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу. Не думайте, что вас не поймут, но будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли. Говоря о задачах или давая инструкцию, рассказывайте все по шагам. Дайте вашему собеседнику возможность обыграть каждый шаг после того, как вы объяснили ему.

## **Правила этикета при общении с пользователем, имеющим другие виды нарушения функции здоровья**

Если читатель имеет нарушения функции здоровья в виде гиперкинезов (непроизвольные движения тела, рук или ног), то во время общения не следует уделять этому повышенное внимание. При разговоре постарайтесь не переключаться и не отвлекаться на непроизвольные движения собеседника. Не привлекая всеобщего внимания, попытайтесь уточнить, какие предметы на предлагаемом рабочем месте следует убрать или добавить. При гиперкинезах встречаются также расстройства речи.

Если у вас возникают проблемы в общении с человеком, испытывающим затруднения в речи, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ коммуникации — писать или печатать. Не следует ускорять темп разговора. Будьте готовы к тому, что общение с таким читателем займет у вас больше времени. Не следует притворяться, что вы понимаете, если это не так. В самом сложном случае рекомендуется вести беседу, задавая вопросы, на которые достаточно отвечать утвердительно или отрицательно. Несмотря на то, что речь читателя может быть не до конца понятна, ориентируйтесь на цель общения. Добивайтесь того, чтобы вы могли понять высказанную мысль. Лучше переспросить несколько раз, чем не предоставить гарантированную законом услугу. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что собеседник закончил свою мысль. Не перебивайте, не поправляйте его речь и не договаривайте за него. Смотрите ему прямо в лицо, демонстрируя свое внимание и поддерживая визуальный контакт. В условиях проведения публичных мероприятий, временной регламент которых фиксирован, следует учитывать явные речевые

ограничения, имеющиеся у докладчика. Этически корректным будет не ставить его выступление последним или даже в завершающую часть. В противном случае желание аудитории прослушать данное сообщение в полном объеме может войти в противоречие со строгими временными рамками окончания мероприятия.

Иногда может возникнуть ложное ощущение, что читатель вас не понимает. Однако предположение, что затруднения в речи — показатель низкого уровня интеллекта человека, как правило, ошибочно.

## **МАССОВАЯ РАБОТА В БИБЛИОТЕКАХ, ОБСЛУЖИВАЮЩИХ ИНВАЛИДОВ**

Содержание массовой работы в библиотеках, обслуживающих инвалидов, диктуется задачами повышения их профессионального и культурного уровня. Тематика не отличается от обычных библиотек. Специфические черты связаны лишь с информационным обеспечением таких мероприятий, на которых используется литература специальных форматов, а также с тематикой, относящейся к проблемам социальной реабилитации и интеграции инвалидов, к вопросам их жизни и деятельности.

Наряду с широко применяемыми формами рекомендации книг и информации с помощью живого слова — викторинами, литературно-музыкальными вечерами, встречами с интересными людьми, практикуются громкие чтения для взрослых и детей, конкурсы на лучшего чтеца. Громкие чтения являются одной из постоянных форм работы. Незрячие посещают их не только для того, чтобы прослушать ту или иную книгу, но и высказать свои мысли, обсудить прочитанное, почувствовать себя в дружеской атмосфере.

## СОЗДАНИЕ ДОСТУПНОЙ СРЕДЫ И ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДОСТУПНОСТИ БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

«Доступная среда» — это государственная программа, направленная на формирование условий для беспрепятственного доступа инвалидов к социально значимым объектам жизнедеятельности.

«Доступная среда» — это и механизм предоставления им различных видов помощи и услуг.

Чтобы построить такое пространство, недостаточно сделать физически доступными здания и помещения библиотек, культурно-массовые мероприятия. Необходимо изучать специфику, лучшие практики работы с инвалидами разных категорий, осваивать новые методы и формы работы.

Доступная среда → Доступность здания → Пространство библиотеки → Фонды → Мероприятия и контент → Визуальные коммуникации → Вербальные коммуникации.

Доступная среда → Физическая доступность + Информационная доступность. Недоступность или ограниченная доступность зданий или помещений библиотек должна компенсироваться организационными решениями (изменение зон оказания информационно-библиотечных услуг, предложение выездных форм обслуживания и т. д.).

Психологическая доступность объекта — ощущение комфорта и безопасности пребывания в пространстве библиотеки.

Универсальный дизайн — дизайн предметов, пространств, программ и услуг, которыми могут в полной мере пользоваться все люди без необходимости специальной адаптации или специального дизайна. Универсальный дизайн не исключает ассистивные устройства для конкретных групп инвалидов, где это необходимо.

Принципы универсального дизайна:

- равенство в использовании;
- гибкость в использовании;
- простой, интуитивно понятный дизайн;
- понятная каждому инструкция;
- право на ошибку;
- низкое физическое усилие;
- доступность в пространстве.

Создание доступной среды — одно из важных условий осуществления принципа равных возможностей в библиотечном обслуживании инвалидов. Эта задача очень сложная, поскольку вплоть до недавнего времени при строительстве и ремонте зданий потребности инвалидов не учитывались.

В оптимальном варианте библиотека должна находиться в хорошем здании, в удобном для посещения месте, вблизи остановки общественного транспорта. Подход к библиотеке должен иметь плавный спуск на проезжую часть. По внешней стороне, ведущей к входу в библиотеку, рекомендуется разместить специальную панель — перила для слепых. Для въезда на креслах-колясках в здание нужны пандусы. Входная дверь и любые двери внутри здания должны легко открываться и иметь ширину не менее 0,9 м для удобства проезда инвалидной коляски с сопровождающим. В коридорах должны быть площадки для разворота кресел-колясок. Вестибюли проектируются просторными. Справочную службу следует расположить ближе к входу. Тут же рекомендуется поместить выполненный крупным шрифтом или рельефом план здания с указанием структурных подразделений.

Структурные подразделения, обслуживающие инвалидов, желательно разместить на первом этаже. Если они расположены на нескольких этажах, то нужны подъемные устройства со звуковым сигналом. В библиотеке не должно быть лестниц без поручней. Помещения абонемента, читального зала должны быть оборудованы для доступа в них инвалидов. Следует так разместить библиотечную мебель (столы, стулья, каталожные шкафы,

кафедры выдачи), чтобы к ним без затруднений можно было подойти на костылях, подъехать в кресле-коляске. Подходы к оборудованию и мебели должны иметь ширину не менее 0,9 м, т. е. размеры рабочей зоны вместе с проходом — 1,8x1,8 м. Ножки столов, стульев, кресел не должны выступать вперед и в стороны.

В библиотеке должны быть приспособленные для инвалидов туалеты (просторные, оснащены поручнями, двери должны легко открываться).

Для облегчения самостоятельной пространственной ориентации инвалидов по зрению обычно используются ковровые дорожки, различные звуковые сигналы. Слишком узкие коридоры затрудняют ориентировку и увеличивают возможность столкновения с другими людьми и предметами обстановки. Маршрут следования читателей нельзя ничем загромождать, в интерьере следует избегать острых углов. На пути следования читателей не должно быть люков, нельзя вести погрузочно-разгрузочные работы. Особого внимания заслуживает освещенность входа в здание, помещений библиотеки. Целесообразно оборудовать в библиотеке хотя бы одну комнату (кабину) или «тихий» уголок для индивидуальных занятий, в котором читатели могли бы заниматься с чтением, прослушать «говорящую» книгу.

В библиотеках в зоне обслуживания лиц с недостатками зрения читательские места и стеллажи со специальной литературой рекомендуется оборудовать добавочным освещением, а также предусматривать возможность размещения тифлотехнических средств. Размеры зоны рабочего места на одного ребенка-инвалида на кресле-коляске составляют не менее 1,8x0,9 м. Часть стойки-барьера выдачи книг в абонементе рекомендуется устраивать высотой не более 0,7 м.

Книги, находящиеся в открытом доступе, и картотеку желательно, по возможности, располагать в пределах зоны досягаемости (вытянутой руки) читателя-инвалида на кресле-коляске, т. е. не выше 1,2 м при ширине прохода у стеллажей или у картотеки не менее 1,2 м.

В основу функционально-планировочного решения библиотек рекомендуется закладывать принцип совместного обслуживания всех категорий инвалидов, не выделяя специализированные помещения для какой-либо одной группы.

Количество читательских мест для инвалидов должно составлять не менее 5% от общего числа читательских мест в библиотеках централизованной библиотечной сети, в том числе для обслуживания инвалидов на креслах-колясках — не менее 4 специальных мест, размещенных в непосредственной близости к кафедрам выдачи литературы или рядом с местом дежурного библиотекаря. В зоне должны находиться несколько банкетов, кресел или стульев.

В отделениях городских библиотек для обслуживания читателей с нарушением зрения рекомендуется выделять фонд не менее 2,5 тыс. экз. литературы со шрифтом Брайля или аудиокниг, общей площадью 32 кв. м. Для обслуживания читателей-инвалидов по зрению необходимо предусмотреть либо специализированный отдел, либо выделить часть читального зала. Количество мест для читателей с нарушением зрения рекомендуется не менее 4 в виде кабин, кабинетов с возможностью размещения секретаря-чтеца и тифлотехнических средств (цифровые проигрыватели MP3, электронные лупы, принтеры со шрифтом Брайля, компьютеры для слепых с речевыми программами и т. п.).

Места для лиц с дефектами слуха следует размещать на расстоянии не более 3 м от источника звука или оборудовать специальными персональными приборами усиления звука.

## ИСПОЛЬЗОВАННЫЕ ИСТОЧНИКИ

Диянская, Г. П. Российский опыт библиотечного обслуживания инвалидов по зрению: состояние и перспективы / Г. П. Диянская ; Российская государственная библиотека для слепых. — Текст : электронный // Научные и технические библиотеки. — 2000. — № 5. — С. 51–58 — URL: [http://www.gpntb.ru/win/ntb/ntb2000/5/f05\\_11.html](http://www.gpntb.ru/win/ntb/ntb2000/5/f05_11.html) (дата обращения: 29.08.2022).

Захарова, Е. В. Обслуживание читателей-инвалидов в публичных библиотеках России: результаты исследования / Е. В. Захарова. — Текст : электронный // Публичная библиотека Новоуральского городского округа : [сайт]. — URL: <http://www.publiclibrary.ru/librarians/rba/conference-2007-10-Zaharova.htm> (дата обращения: 29.08.2022).

Инвалиды и общество: доступная среда в учреждениях культуры : сборник статей по материалам регионального интернет-семинара. Выпуск 2 / Ростовская областная специальная библиотека для слепых ; [составитель: Е. Е. Невидимова]. — Ростов-на-Дону, 2017. — 242 с. — URL: [http://rosbs.ru/uploads/documents/2017/selection\\_1.pdf](http://rosbs.ru/uploads/documents/2017/selection_1.pdf) (дата обращения: 29.08.2022). — Текст : электронный.

Коновалова, М. П. Инвалид — общество — библиотека : учебно-методическое пособие / М. П. Коновалова. — Москва : ЛИБЕРЕЯ-БИБИНФОРМ, 2006. — 136 с. — (Библиотекарь и время. XXI век. Вып. 41). — Текст : непосредственный.

Проблемы и опыт интегрированного библиотечного обслуживания инвалидов : сборник статей / Рязанская областная библиотека для слепых ; редактор Л. Г. Волкова ; ответственный за выпуск Н. В. Алешина. — 2015. — 184 с. — URL: [http://osbs-rzn.ru/uploads/documents/deytelnost/problemi\\_opit.pdf](http://osbs-rzn.ru/uploads/documents/deytelnost/problemi_opit.pdf) (дата обращения: 29.08.2022). — Текст : электронный.

Шапошников, А. Е. Библиотечное обслуживание лиц с ограниченными возможностями : материалы в помощь библиотекам, обслуживающим инвалидов / А. Е. Шапошников ; Российская государственная библиотека для слепых. — Москва, 2002. — 198 с. — Текст : непосредственный.

## НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫЕ АКТЫ

О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов : Федеральный закон № 419 ФЗ от 1 декабря 2014 года : [принят Государственной Думой 21 ноября 2014 года] : [с изменениями и дополнениями от 29 декабря 2015 года] — Текст : электронный // Гарант : [информационно-правовой портал]. — URL: <https://base.garant.ru/70809036/> (дата обращения: 29.08.2022).

Статья 8. Права особых групп пользователей библиотек // О библиотечном деле : Федеральный закон от 29 декабря 1994 г. № 78 : [с изменениями и дополнениями от 11 июня 2021 года]. — Текст : электронный // Гарант : [информационно-правовой портал]. — URL: <https://base.garant.ru/103585/31de5683116b8d79b08fa2d768e33df6/> (дата обращения: 29.08.2022).

Об утверждении методики, позволяющей объективизировать и систематизировать доступность объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности для инвалидов и других маломобильных групп населения, с возможностью учета региональной специфики : приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации № 627 от 25 декабря 2012 года. — Текст : электронный // Министерство культуры Новгородской области : [сайт]. — URL: <https://culture.novreg.ru/tinybrowser/files/sreda/2019/2/1prikaz-mintruda-rf-ot-25.12.2012-627.pdf> (дата обращения: 29.08.2022).

Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов : приказ Министерства культуры Российской Федерации № 2761 от 10 ноября 2015 года : с изменениями от 17 октября 2021 года. — Текст : электронный // Гарант : [информационно-правовой портал]. — URL: <https://base.garant.ru/71283650/> (дата обращения: 29.08.2022).

Модельный стандарт деятельности общедоступной библиотеки. Рекомендации органам государственной власти субъектов Российской Федерации и органам муниципальной власти / Министерство культуры Российской Федерации. — Москва, 2014. — 18 с. — Текст : электронный // Койгородская МЦБС : Муниципальное бюджетное учреждение культуры: [сайт]. — URL: [https://bibl-koi.komi.muzkult.ru/media/2021/08/03/1303413425/modelnii\\_standart.pdf](https://bibl-koi.komi.muzkult.ru/media/2021/08/03/1303413425/modelnii_standart.pdf) (дата обращения: 29.08.2022).

Приложение

## ТЕРМИНОЛОГИЧЕСКИЙ СЛОВАРЬ

**АБИЛИТАЦИЯ** — первоначальное формирование способности к чему-либо. Термин применяется преимущественно к детям раннего возраста с отклонениями в развитии, в отличие от реабилитации — возвращения способности к чему-либо, утраченной в результате болезни, травмы и др.

**АДАПТАЦИЯ (АДАПТАЦИОННЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ)** — приспособление объекта, или создание условий доступности, безопасности, комфортности и информативности для инвалидов и других МГН, в соответствии с нормативными требованиями и правилами.

**АДАПТИРОВАННАЯ (АДАПТИВНАЯ) СРЕДА** — окружающая посетителей среда, приспособленная под нужды инвалидов и других маломобильных групп населения с учетом их индивидуальных особенностей и состава общедоступных услуг библиотеки.

**БЕЗБАРЬЕРНАЯ ИНФРАСТРУКТУРА** — комплекс объектов, отвечающих свойству архитектурно-планировочной и/или информационной доступности для пользователей с инвалидностью.

**БЕЗБАРЬЕРНАЯ СРЕДА** — обычная среда, учитывающая различные виды функциональных нарушений здоровья и выступающая условием независимого образа жизни для человека с инвалидностью.

**БРАЙЛЕВСКИЙ ПРИНТЕР** — устройство, обеспечивающее высокопроизводительную печать брайлевских символов и сложной графики путем тиснения рельефных точек.

**БРАЙЛЯ СИСТЕМА** — система рельефных шрифтов, которая повсеместно используется слепыми людьми для чтения; названа по имени ее создателя Луи Брайля.

**ВИЗУАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА ИНФОРМАЦИИ** — носители или способы передачи информации, использующие зрительные каналы восприятия человека. Для лиц с нарушениями функции слуха особо важны зрительно различимые тексты, знаки, символы, световые сигналы.

**ВСПОМОГАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА ЧИТАТЕЛЯ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ** — технические средства, дающие возможность лицу, имеющему инвалидность, преодолеть его физический недостаток при получении информационно-библиотечных услуг.

**ДОСТУПНАЯ СРЕДА ДЛЯ ИНВАЛИДОВ** — обычная среда, адаптированная с учетом потребностей человека, имеющего глубокие устойчивые нарушения функции здоровья, позволяющая ему вести независимый образ жизни.

**ДОСТУПНОСТЬ** — качество среды, позволяющее инвалидам и маломобильным категориям граждан беспрепятственно достичь места целевого посещения и воспользоваться услугой.

**ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИОННАЯ** — полнота, актуальность, понятность, удобство восприятия информации о деятельности библиотеки, наличие организационных и технических решений, компенсирующих нарушения зрения, слуха, движения при оказании услуг.

**ДОСТУПНОСТЬ ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ** — ситуативное переживание посетителем с инвалидностью ощущения безопасности и комфорта пребывания на объекте оказания услуг. Достигается комплексом средств и решений, исключающих травмирование, потерю ориентировки и эффективной коммуникации с персоналом учреждения.

**ДОСТУПНОСТЬ ФИЗИЧЕСКАЯ** — возможность инвалидов и других маломобильных посетителей библиотеки самостоятельно или при помощи (сопровождении) других лиц достичь зоны обслуживания и получить необходимую услугу. Включает ряд аспектов: транспортная доступность, архитектурно-планировочная доступность, доступность технических систем и др.

**ДОСТУПНЫЙ МАРШРУТ** — непрерывный маршрут передвижения инвалидов и других маломобильных посетителей, связывающий все элементы и пространства зданий, помещений, прилегающей к библиотеке территории для достижения зоны оказания услуг.

**ДОСЯГАЕМОСТЬ** — возможность добраться до места нахождения библиотеки, зон обслуживания, эвакуационных выходов; дотянуться, достать, тактильно исследовать предметы или объекты пользования.

**ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТЬ** — совокупность видов деятельности человека и его активности, которые в основном составляют необходимые компоненты его повседневной жизни в соответствии с полом и возрастом. В настоящем Руководстве это понятие используется в аспектах ограничения жизнедеятельности или степени ограничения жизнедеятельности.

**ЗДАНИЯ И ПОМЕЩЕНИЯ, ДОСТУПНЫЕ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ** — здания и помещения, в которых реализован комплекс архитектурно-планировочных, инженерно-технических, эргономических, конструкционных и организационных мероприятий, отвечающих требованиям, установленным в нормативной документации (СНиПах, ГОСТах и т. д.).

**ИЗДАНИЯ В СПЕЦИАЛЬНЫХ ФОРМАТАХ** — виды изданий, адресованных пользователям, имеющим сенсорные нарушения (зрения, слуха, зрения и слуха). Включают книги, напечатанные рельефно-точечным шрифтом по системе Брайля, рельефно-

графические издания, аудио- и «говорящие» книги, крупношрифтовые издания, электронные издания, воспроизводимые с помощью специальных цифровых технических устройств, а также мультимедийные издания, имеющие сурдоперевод и/или субтитрование, описательный тифлокомментарий.

**ИНВАЛИД** — лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или врожденными дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его абилитации или реабилитации, интеграции в общество до уровня социальной независимости и самодостаточности.

**ИНВАЛИДНОСТЬ** — состояние, при котором имеются препятствия или ограничения в деятельности человека с физическими (в т. ч. сенсорными), умственными или психическими отклонениями. Инвалидность часто трактуется как разрыв между возможностями такого человека и недоступностью объектов и услуг окружающей его среды, барьеров отношений.

**ИНФОРМАТИВНОСТЬ** — один из критериев адаптации (приспособления) объекта и услуг для инвалидов и других маломобильных посетителей библиотеки. Предусматривает необходимый уровень доступности и содержательной полноты информационных сообщений.

**ИНФОРМАЦИОННО-БИБЛИОТЕЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ИНВАЛИДОВ** — совокупность всех видов деятельности библиотеки по предоставлению услуг гражданам с различными видами инвалидности.

**ЛИЦО С ОГРАНИЧЕНИЯМИ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ** — лицо, которое частично или полностью утратило способность или возможность осуществлять основные компоненты повседневной жизни: выполнять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение, обучаться, заниматься трудовой деятельностью.

**ЛИЦО С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ** — лицо, имеющее недостатки в физическом и (или) психическом развитии (глухой, слабослышащий, слепой, слабовидящий, с нарушениями опорно-двигательного аппарата, с задержкой психического развития, с тяжелыми нарушениями речи и другие). Во многих документах используется термин «обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья».

**МАЛОМОБИЛЬНЫЕ ГРУППЫ НАСЕЛЕНИЯ** — люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве. К маломобильным группам населения относятся: инвалиды (дети-инвалиды) с нарушением статодинамической функции, функции зрения или (и) слуха; люди с временным нарушением здоровья: с последствиями острых травм, острыми заболеваниями и обострениями хронических заболеваний опорно-двигательного аппарата; люди старших возрастных групп; беременные женщины во второй половине срока вынашивания ребенка; люди с малолетними детьми и детскими колясками; слабовидящие люди с выраженной дальностью зрения или близорукостью; люди, имеющие избыточный вес и относящиеся к категории лиц, страдающих ожирением III степени; люди маленького (до 150 см) и очень высокого (свыше 200 см) роста; люди с психическими нарушениями, в том числе с умственной отсталостью; люди, использующие сумки-тележки; люди в состоянии алкогольного и наркотического опьянения; другие люди с ограниченными способностями или возможностями самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться.

**ОБЪЕКТЫ СОЦИАЛЬНОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ** — предприятия, учреждения, организации, сооружения, которые обеспечивают условия функционирования общественного производства и жизнедеятельности населения, формирование физически и интеллектуально развитого, общественно активного индивида.

**ПАНДУС** — сооружение, имеющее сплошную, наклонную по направлению движения поверхность, предназначенное для перемещения с одного уровня горизонтальной поверхности пути на другой.

**ПАСПОРТ ДОСТУПНОСТИ** — унифицированный учетный документ, содержащий информацию о состоянии доступности зданий, помещений, услуг библиотеки, сформированный путем экспертной оценки по результатам ее обследования.

**ПАСПОРТИЗАЦИЯ** — технология работы по учету и оценке состояния доступности зданий, помещений, услуг библиотеки с целью разработки рекомендаций об адаптации объекта для инвалидов и других МГН. Включает анкетирование результатов обследования и их регистрацию в паспорте доступности.

**ПОКРЫТИЕ ТАКТИЛЬНОЕ** — покрытие с ощутимым изменением фактуры поверхностного слоя, ощущаемым ногой или тростью. Средство отображения информации, представляющее собой полосу из различных материалов определенного цвета и рисунка рифления, позволяющих инвалидам по зрению распознавать типы дорожного или напольного покрытия стопами ног, тростью или используя остаточное зрение. Различают следующие виды тактильных покрытий: предупреждающие (с конусовидными рифами) и направляющие (с продольными или диагональными рифами).

**ПОРУЧЕНЬ** — конструктивный элемент лестницы или пандуса, который задает направление и обеспечивает поддержку на уровне руки при движении. По профилю (в разрезе) и размерам поручень должен быть удобным для обхвата рукой и непрерывным. Поручень может быть верхом и завершающей частью ограждения.

**ПОЖАРОБЕЗОПАСНАЯ ЗОНА** — пространство внутри или вне помещений, в котором люди защищены от воздействия опасных факторов пожара или где таковые факторы отсутствуют.

**ПУТИ ДВИЖЕНИЯ (КОММУНИКАЦИОННЫЕ ПРОСТРАНСТВА)** — структурно-функциональные зоны в помещениях, зданиях библиотеки, на прилегающих к ней территориях, обеспечивающие движение людских потоков для достижения зоны предоставления услуг и решения задач эвакуации.

**РАЗУМНОЕ ПРИСПОСОБЛЕНИЕ** — внесение в конкретных случаях необходимых и подходящих изменений, модификаций, корректив, обеспечивающих такими средствами достижение установленных требований доступности объектов и услуг.

**РЕАБИЛИТАЦИОННЫЕ ТЕХНИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА** — технические средства связи, информации и сигнализации, относящиеся к техническим средствам реабилитации в соответствии с ГОСТом и предназначенные для индивидуального пользования инвалидами.

**РЕАБИЛИТАЦИЯ** — комплекс медицинских, психологических, педагогических, профессиональных и юридических мер по восстановлению автономности, трудоспособности и здоровья лиц с ограниченными физическими и психическими возможностями.

**СИТУАЦИОННАЯ ПОМОЩЬ** — помощь, оказываемая инвалиду в целях преодоления барьеров, препятствующих ему получать все предоставляемые населению услуги наравне с другими лицами.

**СРЕДСТВА СВЯЗИ, ИНФОРМАЦИИ И СИГНАЛИЗАЦИИ** — технические средства связи, информации или сигнализации общего пользования, адаптированные к потребностям пользователей-инвалидов и удовлетворяющие требованиям доступности для инвалидов.

**СУРДОПЕРЕВОД** — процесс преобразования речевого сообщения из акустической формы в мимико-жестовый код (язык жестов для глухих).

**ТАКТИЛЬНО-ВИЗУАЛЬНАЯ (ТАКТИЛЬНАЯ) РАЗМЕТКА** — фактурное и контрастное покрытие на полу, ступенях, пандусах, асфальте, тротуарной плитке и т. п., выполняющее предупреждающую и направляющую функции для незрячих и слабовидящих посетителей.

**ТАКТИЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ** — информация, которая предназначена для тактильного восприятия и может быть воспринята (опознана) человеком путем прикосновения к источнику этой информации (шрифт Брайля, рельефная графика, барельеф и т. п.).

**ТЕХНИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА РЕАБИЛИТАЦИИ** — общее название средств, предназначенных для реабилитации и облегчения повседневной жизни инвалидов, а также профилактики инвалидности.

**ТИФЛОСУРДОПЕРЕВОД** — прямой перевод информации тактильным методом общения («ладонь в ладонь») для инвалидов, имеющих сложную структуру дефекта — одновременное нарушение слуха и зрения.

**УНИВЕРСАЛЬНЫЙ ДИЗАЙН** — комплексный подход к проектированию предметов, условий пребывания, аппаратно-программного обеспечения, услуг и т. д. с целью адаптации для всех категорий пользователей, независимо от наличия или отсутствия у них инвалидности.

**ЭВАКУАЦИОННЫЙ ПУТЬ (ПУТЬ ЭВАКУАЦИИ)** — путь движения и (или) перемещения людей, ведущий непосредственно наружу или в безопасную зону, удовлетворяющий требованиям безопасной эвакуации людей при пожаре.

**ЭЛЕКТРОННОЕ ИЗДАНИЕ** — издание, записанное на носитель информации и рассчитанное на использование с помощью электронных технических устройств, представляющее собой электронный документ (группа электронных документов), прошедший редакционно-издательскую обработку, предназначенный для распространения в неизменном виде, имеющий выходные сведения. А именно: мультимедиа-издания, электронные журналы, книги, фотоальбомы и т. п. продукты, изданные на CD/DVD-носителях или распространяемые через интернет.

## СОДЕРЖАНИЕ

От составителя.....	3
Человек. Инвалид. Право.....	4
Нормативно-правовые акты по формированию доступной среды.....	7
Социокультурная реабилитация.....	16
Инвалиды как читатели.....	19
Специализированное и интегрированное библиотечное обслуживание инвалидов.....	26
Издания специальных форматов и их использование в библиотечном обслуживании инвалидов.....	27
Требования для специалистов библиотек по информационно-библиотечному обслуживанию инвалидов.....	29
Рекомендации по этике общения с инвалидами разных групп.....	31
Массовая работа в библиотеках, обслуживающих инвалидов.....	39
Создание доступной среды и обеспечение доступности библиотечного обслуживания.....	40
Использованные источники.....	44
Нормативно-правовые акты.....	45
Приложение. Терминологический словарь.....	46