

МІНІСТЕРСТВО КУЛЬТУРИ ТА СТРАТЕГІЧНИХ КОМУНІКАЦІЙ
УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКА ДЕРЖАВНА АКАДЕМІЯ КУЛЬТУРИ
Факультет культурології та соціальних комунікацій
Кафедра цифрових комунікацій та інформаційних технологій

Кваліфікаційна робота

бакалавра

Тема: **Організація бібліотечного обслуговування читачів з інвалідністю**

Виконав:

здобувач 4 курсу першого
(бакалаврського) рівня вищої освіти
денної форми навчання
спеціальності 029 Інформаційна,
бібліотечна та архівна справа
Лебедь Марія Олександрівна

Науковий керівник: д. пед. н., проф.
Соляник А.А.

Рецензент: Сєдих В.В., к.п.н., доцент,
головний бібліотекар Кабінету
бібліотекознавства імені Л.Б. Хавкіної
ХДНБК

Харків - 2025

ЗМІСТ

С.	
3	ВСТУП
3	РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ ОРГАНІЗАЦІЇ БІБЛІОТЕЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ЧИТАЧІВ З ІНВАЛІДНІСТЮ
5	1.1. Стан розробленості проблеми організації бібліотечного обслуговування читачів з інвалідністю
8	1.2. Нормативно-правова база забезпечення прав на доступ до інформації читачам з інвалідністю.....
12	1.3. Технології та методи адаптації бібліотечних послуг для читачів з інвалідністю
26	РОЗДІЛ 2. СУЧАСНИЙ СТАН БІБЛІОТЕЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ЧИТАЧІВ З ІНВАЛІДНІСТЮ В ОБЛАСНИХ УНІВЕРСАЛЬНИХ НАУКОВИХ БІБЛІОТЕКАХ УКРАЇНИ
17	2.1. Основні види бібліотечно-інформаційних продуктів та послуг для читачів з інвалідністю
26	2.2. Особливості використання сучасних технологій та спеціалізованих програм у бібліотечному обслуговуванні читачів з інвалідністю
30	РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ ВДОСКОНАЛЕННЯ БІБЛІОТЕЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ЧИТАЧІВ З ІНВАЛІДНІСТЮ
30	3.1. Адаптація бібліотечних ресурсів та сервісів під потреби людей з різними типами інвалідності.....
32	3.2. Використання інноваційних технологій у бібліотечній роботі для забезпечення доступності інформації читачам з інвалідністю.....
34	3.3. Перспективи розвитку бібліотечної інклюзії в Україні.....
38	ВИСНОВКИ.....
40	СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ
44	ДОДАТКИ

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Організація бібліотечного обслуговування читачів з інвалідністю є однією з ключових проблем сучасного бібліотечного менеджменту. Рівноправний доступ до інформаційних ресурсів та можливостей навчання є основою для соціальної інтеграції людей з інвалідністю. З розвитком цифрових технологій та інноваційних підходів до адаптації інформаційного простору, надання бібліотечних послуг особам з інвалідністю стає важливим завданням для бібліотек.

Стан розробленості проблеми. Багато українських та зарубіжних досліджень присвячені питанням забезпечення доступу до інформації для осіб з інвалідністю. Проблему забезпечення доступу до інформації для такої категорії користувачів досліджували українські науковці, зокрема К. Бережна [2], В. Гуменюк [6], Т. Курченко [23], Н. Тюркеджи [30], які зосереджувалися на створенні інклюзивного бібліотечного простору та цифрових репозитаріїв для людей з інвалідністю. Серед зарубіжних дослідників, таких як Дж. Бертот та Х. Робертс, порушуються питання фізичної та цифрової доступності бібліотечних ресурсів для осіб з інвалідністю [31].

Важливим завданням сучасних досліджень є визначення того, наскільки теоретичні напрацювання в галузі інклюзивного бібліотечного обслуговування реалізуються на практиці в Україні. Встановлення ступеня інтеграції цих здобутків у повсякденну діяльність бібліотек є ключовим для подальшого вдосконалення інклюзивних послуг, що сприятиме кращій адаптації бібліотек до потреб користувачів з інвалідністю.

Мета дослідження — визначити напрями вдосконалення бібліотечного обслуговування читачів з інвалідністю в Україні.

Завдання дослідження:

1. Проаналізувати стан розробленості проблеми організації бібліотечного обслуговування читачів з інвалідністю.
2. Вивчити нормативно-правову базу забезпечення доступу до інформації для читачів з інвалідністю.
3. Дослідити технології та методи адаптації бібліотечних послуг для читачів з інвалідністю.
4. Оцінити основні види бібліотечно-інформаційних продуктів і послуг для читачів з інвалідністю.
5. Проаналізувати використання сучасних технологій у бібліотечному обслуговуванні читачів з інвалідністю.
6. Встановити ступінь адаптації інформаційних ресурсів та сервісів бібліотек України для людей з різними типами інвалідності.
7. Визначити резерви вдосконалення бібліотечних послуг для читачів з інвалідністю в Україні.

Об’єкт дослідження – процес організації бібліотечного обслуговування читачів з інвалідністю.

Предмет дослідження – сучасний стан та напрями вдосконалення організації бібліотечного обслуговування читачів з інвалідністю в Україні.

Методи дослідження: аналіз наукової літератури, нормативно-правових актів, а також порівняльний аналіз міжнародних практик адаптації бібліотечних послуг для людей з інвалідністю, контент-аналіз офіційних сайтів обласних універсальних наукових бібліотек України щодо наявності сервісів для організації бібліотечного обслуговування читачів з інвалідністю.

РОЗДІЛ 1.

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ ОРГАНІЗАЦІЇ БІБЛІОТЕЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ЧИТАЧІВ З ІНВАЛІДНІСТЮ

1.1. Стан розробленості проблеми організації бібліотечного обслуговування читачів з інвалідністю

У сучасному українському науковому дискурсі питання організації бібліотечного обслуговування читачів з інвалідністю привертає значну увагу дослідників, відображаючи зростаючий інтерес до інклюзії в бібліотечній справі.

Зокрема, В. Гуменюк акцентує на ролі бібліотек як інклюзивних просторів, орієнтованих на задоволення потреб людей з вадами зору та іншими обмеженнями, підкреслюючи важливість доступності інформації та промоції читання для цієї категорії читачів [6]. Він також зазначає про законодавчі ініціативи щодо адаптованого інформаційного ресурсу, що відображає державну підтримку таких практик. Подібну проблематику висвітлюють й О. Кузьменко та В. Загуменна, які аналізують бібліотеки як соціокультурний публічний простір. Так, вони досліджують також інноваційні підходи до обслуговування молоді з особливими потребами, зокрема, створення доступного середовища та програм інклюзивного змісту [22]. Їхнє дослідження сприяє розумінню того, як бібліотеки можуть розширювати свої послуги для інклюзивної аудиторії, відповідаючи на специфічні потреби молоді. Т. Курченко зосереджується на формуванні інклюзивного простору в інститутах соціальної пам'яті України, що сприяє створенню рівних можливостей доступу до історико-культурної спадщини людям з інвалідністю та маломобільним групам населення [23].

Хоча науковці вже приділяли увагу окремим складовим частинам створення інклюзивного середовища, забезпечення доступності

інформаційних ресурсів та впровадження асистивних технологій, більшість праць мають вузький фокус і не охоплюють усієї складності проблеми. Наприклад, чимало досліджень зосереджені на технологічних інноваціях або нормативно-правовій базі, проте часто бракує глибокого аналізу ефективності різних підходів до бібліотечного обслуговування з урахуванням специфіки потреб різних груп читачів з інвалідністю.

Окрім того, у наукових публікаціях відсутня належна увага до питання соціальної взаємодії між бібліотечними працівниками та користувачами з інвалідністю, а також не достатньо розроблені методики підвищення кваліфікації персоналу, необхідні для роботи в інклюзивному середовищі. Українські дослідження часто не акцентують на стратегічних аспектах впровадження асистивних технологій у бібліотеках, таких як довгострокове планування, оцінка впливу технологій на якість послуг та їх інтеграція в загальний інформаційний процес.

У світі проблема організації бібліотечного обслуговування читачів з особливими потребами досліджується вже протягом тривалого часу і залишається однією з ключових у сфері інформаційних та бібліотечних послуг. Розробка цієї проблематики ґрунтується на значних теоретичних розробках науковців, які досліджують впровадження асистивних технологій у бібліотеки та інші документно-інформаційні структури, створення інклюзивного інформаційного середовища, а також трансформацію бібліотечної діяльності в умовах цифровізації суспільства.

Так, важливу роль у вивченні досліджуваного питання відіграють зарубіжні науковці, серед яких можна назвати В. Мейтса, В. Ріда, Дж. Маклейна та Дж. Вінсента, які зробили значний внесок у вивчення асистивних технологій у бібліотеках та інших документних установах. Їхні праці дозволяють порівняти та узагальнити досвід різних країн у створенні доступного інформаційного середовища для людей з особливими потребами.

Особливої уваги заслуговує дисертаційне дослідження Наталії Тюркеджи «Асистивні технології в документно-інформаційних структурах: сервісний підхід» [30]. Дана робота є вагомим внеском у розвиток теоретичних і практичних підходів до організації бібліотечного обслуговування людей з інвалідністю.

Н. Тюркеджи аналізує нормативно-правову базу впровадження асистивних технологій, виокремлює їхні види, пропонує класифікацію допоміжних технологій і розробляє концептуальну модель їх впровадження у бібліотеках. Вона також акцентує на необхідності підвищення якості інформаційних послуг шляхом створення безбар'єрного середовища. Одним із ключових складових роботи Н. Тюркеджи є розробка стратегій і методів впровадження асистивних технологій щодо забезпечення доступності бібліотечних послуг для користувачів з різними порушеннями фізичного, сенсорного, психічного та інтелектуального розвитку.

Варто відзначити, що вивчення даної дисертації дозволяє зрозуміти, як саме бібліотеки можуть ефективно інтегрувати асистивні технології у свою діяльність та підвищити рівень обслуговування користувачів з інвалідністю. Науковий підхід Н. Тюркеджи підкреслює важливість застосування індивідуальних стратегій у залежності від типу інвалідності користувачів, що робить інформаційні послуги максимально інклюзивними та адаптованими до потреб різних груп читачів.

Таким чином, аналіз сучасного наукового дискурсу щодо бібліотечного обслуговування читачів з інвалідністю в Україні свідчить про поступове зростання інтересу до інтеграції інклюзивних принципів у бібліотечну сферу. У розглянутих дослідженнях наголошується на важливості створення доступного та інклюзивного простору, орієнтованого на задоволення потреб читачів з вадами зору та іншими обмеженнями, а також на реалізації державної підтримки інклюзивних практик. Зокрема, дослідники В. Гуменюк [6], О. Кузьменко та В. Загуменна [22] підкреслюють значення

доступності інформації та інноваційних підходів до організації інклюзивних програм, що забезпечують рівні можливості для людей з інвалідністю, сприяючи соціалізації та інтеграції таких читачів у суспільство. Проте, попри розробленість окремих аспектів теми, зокрема технологічних інновацій і нормативно-правової бази, українським науковим працям бракує системного підходу до глибокого аналізу ефективності різних моделей бібліотечного обслуговування, з урахуванням специфіки запитів кожної групи користувачів з інвалідністю. Робота Наталії Тюркеджи, що присвячена асистивним технологіям у бібліотеках, дозволяє глибше зрозуміти, як інклюзивне обслуговування може стати повноцінним компонентом бібліотечної діяльності в Україні. Підхід науковиці демонструє важливість розробки стратегічних методів впровадження допоміжних технологій та індивідуального підходу, що допоможе підвищити якість послуг і адаптувати бібліотечне середовище до потреб різних груп читачів, забезпечуючи їм безперешкодний доступ до інформаційних ресурсів.

1.2. Нормативно-правова база забезпечення прав на доступ до інформації читачам з інвалідністю

Міжнародне законодавство, що регулює права осіб з інвалідністю на доступ до інформації, відіграє ключову роль у забезпеченні рівноправного користування інформаційними ресурсами публічних бібліотек. Воно закладає основи для адаптації бібліотечних послуг і продуктів до потреб людей з різними фізичними, сенсорними та інтелектуальними вадами. На міжнародному рівні було прийнято низку важливих документів, які регулюють це питання та є орієнтирами для країн-учасниць у їхній політиці щодо доступності бібліотек [27].

Одним із найважливіших документів є Копенгагенська декларація про публічні бібліотеки, яка підкреслює важливість надання рівного доступу до

інформації для всіх громадян, зокрема й осіб з обмеженими можливостями. Зазначений документ акцентує увагу на покращенні якості життя громадян інформаційних суспільств, забезпечуючи вільний та рівноправний доступ до високоякісних інформаційних ресурсів [8]. Бібліотеки, як публічні інституції, покликані сприяти соціальній інтеграції та демократизації доступу до інформації для різних категорій населення, включаючи людей з інвалідністю, що потребують спеціальних форм обслуговування та адаптованих інформаційних матеріалів.

Європейський проект PULMAN пропонує рекомендації щодо доступу та обслуговування людей з фізичними та сенсорними вадами, а також тих, хто має труднощі у читанні друкованого тексту. Проект визнає важливість доступності інформаційних ресурсів публічних бібліотек для користувачів, які через певні обмеження не можуть повноцінно користуватися традиційними бібліотечними послугами. PULMAN також акцентує увагу на тому, що бібліотеки повинні розробляти спеціальні програми та послуги для людей з тимчасовими або постійними обмеженнями, зокрема через вікові зміни чи нещасні випадки, що передбачає надання спеціалізованих технологічних рішень, таких як аудіокниги, великі шрифти чи пристрої для полегшення доступу до друкованої інформації [27].

Маніфест ЮНЕСКО про публічні бібліотеки також є важливим нормативним актом, що визначає принципи організації бібліотечного обслуговування. У ньому підкреслено, що бібліотеки мають бути доступними для всіх, незалежно від віку, статі, раси, національності або фізичних можливостей. Особливі види послуг та матеріалів повинні надаватися тим, хто з певних причин не може користуватися звичайними бібліотечними ресурсами [25]. Дане положення передбачає формування бібліотечних фондів із урахуванням потреб осіб з інвалідністю, зокрема через надання літератури у форматах, адаптованих для цих груп, наприклад, книг шрифтом Брайля чи аудіокниг. Зокрема, Керівництво ІФЛА/ЮНЕСКО з розвитку публічних

бібліотек підкреслює, що одним із основних принципів діяльності бібліотек є забезпечення доступу до послуг для всіх категорій користувачів [17].

У цьому документі йдеться про те, що фонди бібліотек повинні бути сформовані таким чином, щоб задовольняти потреби людей з інвалідністю шляхом створення спеціальних колекцій, до яких входять книги, надруковані шрифтом Брайля, «розмовляючі» книги та інші види адаптованих матеріалів.

Конвенція ООН про права інвалідів, прийнята в грудні 2006 року та ратифікована Україною в 2009 році, є першим глобальним документом XXI століття, що стосується прав осіб з інвалідністю в політичній, соціальній та культурній сферах. Вона закріплює право людей з інвалідністю на доступ до інформації як один із основних аспектів забезпечення їхньої рівноправної участі в суспільному житті. Згідно з цією Конвенцією, держави-учасниці зобов'язані забезпечити доступність інформаційних ресурсів для осіб з інвалідністю можливостями через впровадження відповідних технологічних та організаційних рішень у бібліотеках та інших громадських установах [19].

Декларація про права інвалідів 1975 року також акцентує увагу на тому, що люди з інвалідністю повинні користуватися всіма правами на рівні з іншими громадянами, без будь-яких винятків. Це стосується і доступу до інформації, який має бути забезпечений незалежно від фізичних або інтелектуальних обмежень людини [8]. Декларація підкреслює необхідність створення умов, за яких усі люди зможуть вільно користуватися інформаційними ресурсами публічних бібліотек.

Стандартні правила забезпечення рівних можливостей для інвалідів, прийняті Генеральною Асамблеєю ООН у 1993 році, також є важливим нормативним документом. Вони визначають, що особи з інвалідністю повинні мати рівний доступ до всіх громадських послуг, зокрема й до інформаційних ресурсів [29]. Документ зобов'язує держави та організації впроваджувати спеціальні заходи, що сприятимуть адаптації бібліотечних

послуг для людей з особливими потребами, зокрема через впровадження спеціальних програм та технологічних рішень.

Вітчизняна нормативно-правова база, що регулює забезпечення прав на доступ до інформації для читачів з особливими потребами, формує ключові підстави для реалізації їхніх прав у бібліотечній системі [27]. Основою цієї системи є Конституція України, яка гарантує рівність усіх громадян перед законом. Стаття 24 Конституції встановлює, що громадяни мають рівні конституційні права і свободи незалежно від їхнього стану здоров'я чи інших характеристик, включаючи інвалідність [20].

Важливу роль у регулюванні цієї сфери відіграє Закон України «Про бібліотеки та бібліотечну справу» від 1995 року. Згідно з цим нормативно-правовим актом, громадяни України мають право на бібліотечне обслуговування незалежно від своїх фізичних можливостей, що включає право на отримання спеціалізованих матеріалів для людей з вадами зору та іншими обмеженими можливостями. Закон встановлює, що бібліотеки зобов'язані забезпечити доступ до документів на спеціальних носіях інформації, що є важливим елементом інтеграції осіб з інвалідністю у суспільне життя через інформаційні ресурси [11].

Крім того, Закон України «Про інформацію» гарантує кожному громадянину право на вільний доступ до інформації, включаючи її одержання, поширення та зберігання [12]. Ще одним важливим документом є Закон України «Про соціальні послуги», який закріплює організаційно-правові засади надання соціальних послуг для осіб, що перебувають у складних життєвих обставинах, включаючи інвалідів. Закон визначає, що надання доступу до інформації є складовою частиною соціальних послуг, що забезпечує інтеграцію людей з обмеженими можливостями в соціокультурний простір через бібліотеки [14].

Закон України «Про основи соціальної захищеності інвалідів в Україні» також забезпечує рівні можливості для участі осіб з обмеженими

можливостями у всіх сферах суспільного життя, включаючи доступ до інформаційних ресурсів. Він гарантує створення умов для того, щоб інваліди могли вести повноцінний спосіб життя, включаючи можливість користуватися інформацією через бібліотеки та інші джерела [13].

Окрім основних законодавчих актів, слід також згадати такі документи, як Закон України «Про реабілітацію інвалідів в Україні», Закон «Про ратифікацію Конвенції про права інвалідів», Указ Президента «Про додаткові невідкладні заходи щодо створення сприятливих умов для життєдіяльності осіб з обмеженими фізичними можливостями», та Постанову Кабінету Міністрів України «Про затвердження Державної типової програми реабілітації інвалідів» [27].

Отже, усі описані вище нормативно-правові акти (як міжнародні, так і українські) формують систему забезпечення прав осіб з інвалідністю на доступ до інформації та соціальну інтеграцію через бібліотечні послуги. На противагу цього, іншим важливим питанням є дійсна ефективність згаданих нормативно-правових актів. Незважаючи на наявність такої широкої міжнародної та вітчизняної нормативно-правової бази, положення цієї бази ігноруються на місцях, що, безперечно, вимагає залучення органів місцевої влади.

1.3. Технології та методи адаптації бібліотечних послуг для читачів з інвалідністю

Залежно від ступеня інвалідності, звужується можливість користуватися послугами бібліотек. У спеціалізованому обслуговуванні, в першу чергу, мають потребу інваліди по зору, інваліди опорно-рухової системи, лежачі хворі, паралізовані. Серед них є група хворих, які потребують обслуговування вдома. Вроджені вади не дають цим людям повною мірою доступу до інформації. Тому головне завдання публічної

бібліотеки – зробити інформацію найбільш доступною та повноцінною для різних груп інвалідів [27, с.10].

Технології та методи адаптації бібліотечних послуг для читачів з інвалідністю є важливим напрямком розвитку сучасних бібліотек, особливо в умовах зміни соціокультурних пріоритетів та поширення інформаційних технологій. Сучасна бібліотека перестала бути авторитарним закладом, який виконує ідеологічну функцію, і трансформувалася в інформаційний центр, що прагне стати партнером своїх читачів. Такий підхід особливо актуальний для читачів з інвалідністю, оскільки він передбачає гнучкість і чутливість до індивідуальних вимог користувачів, а також забезпечення доступності інформаційних ресурсів та послуг.

Асистивні технології, як одна з ключових складових цієї трансформації, дозволяють адаптувати бібліотечні послуги під потреби користувачів з порушеннями зору, слуху, моторики, а також інших фізичних і когнітивних обмежень. Наприклад, впровадження програмного забезпечення для голосового читання текстів (синтезаторів мовлення) або програм для збільшення шрифту дозволяє забезпечити доступність бібліотечних фондів для людей з порушеннями зору. Крім того, використання технологій зчитування жестової мови або субтитрів є важливими для осіб з порушеннями слуху [16, с.4].

Важливу роль відіграють і методи адаптації бібліотечних послуг, які передбачають створення інклюзивного простору та організацію персоналізованого обслуговування. Для цього бібліотекарям необхідно не лише знати нові технології, але й розуміти специфіку потреб своїх користувачів. Персонал бібліотек має виявляти етику у взаємодії з такими користувачами, проявляючи повагу до їхньої особистості, забезпечуючи комфортні умови користування бібліотечними ресурсами, а також надаючи необхідну допомогу. Також важливою складовою є наявність спеціальних навчальних програм для підвищення кваліфікації бібліотекарів, які

допоможуть їм краще розуміти особливості роботи з різними категоріями читачів з інвалідністю.

Окрім технологій, велика увага приділяється й фізичній доступності бібліотек, що включає адаптацію приміщень для людей з обмеженими фізичними можливостями. Мова йде про спеціальні пандуси, ліфти, автоматичні двері, а також спеціально облаштовані місця для роботи з технікою. Важливою складовою є і веб-доступність бібліотечних ресурсів, яка передбачає створення сайтів та електронних каталогів, що відповідають стандартам доступності для людей з інвалідністю [16, с.3].

Методи та технології адаптації бібліотечних послуг наведені у табл. 1.1. Далі розглянемо їх детальніше.

Таблиця 1.1

Методи та технології адаптації бібліотечних послуг

Категорія	Методи адаптації	Технології адаптації	Призначення
Виявлення та обслуговування	Соціологічні та телефонні опитування для виявлення потенційних користувачів	Складання картотеки, визначення інформаційних потреб	Адаптація послуг відповідно до інтересів і запитів людей з особливими потребами
Доступність приміщень	Встановлення пандусів, ліфтів, поруччя, налаштування освітлення	Архітектурні рішення: пандуси, поруччя, автоматичні двері	Забезпечення фізичного доступу до бібліотеки для людей з обмеженими можливостями
Формування бібліотечного фонду	Адаптація літератури для людей з вадами зору (книги великими літерами, аудіо)	Аудіокниги, книги Брайлем, електронні документи	Забезпечення доступу до літератури для всіх категорій користувачів
Технологічне оснащення	Встановлення тифлотехнічних засобів, комп'ютерів, Брайлівських принтерів	Тифломагнітофони, лупи, комп'ютери з адаптивними програмами	Забезпечення доступу до інформації для людей з порушенням зору
Підготовка персоналу	Навчання персоналу методам роботи з людьми з обмеженими можливостями	Підготовка до роботи з спеціальними літературними форматами та тифлотехнічними засобами	Забезпечення інклюзивного бібліотечного обслуговування

Джерело: побудовано автором на основі [27].

Першочерговим завданням адаптації бібліотечних послуг для читачів з інвалідністю — це виявлення людей з різними вадами, які проживають у певному регіоні, шляхом телефонних та соціологічних опитувань. На основі зібраних даних формується картотека, що дозволяє ідентифікувати потенційних користувачів, їхні інформаційні потреби, інтереси та види послуг, які їм необхідні. Даний етап також передбачає залучення волонтерів для організації бібліотечного обслуговування на дому [27, с.10].

Наступним кроком є вивчення демографічного складу та інформаційних запитів читачів, проведення аналізу наявних користувачів з метою визначення пріоритетних напрямів бібліотечної роботи. Це дозволить бібліотеці адаптувати свої ресурси відповідно до потреб людей з інвалідністю. Важливим елементом є співпраця бібліотек з іншими соціальними інститутами, залучення волонтерів та благодійних організацій для підтримки фінансової та матеріально-технічної бази бібліотеки.

Серед фізичних заходів для покращення доступу до бібліотеки можна виділити облаштування приміщення пандусами, ліфтами, поруччями та створення безбар'єрного простору. У бібліотечних приміщеннях також важливе освітлення, зручне розміщення меблів, доступ до комп'ютерної техніки, спеціально адаптованих місць для читання, а також забезпечення доступу до інформації через Брайлівські надписи та аудіокниги. Важливою складовою є правильне розміщення бібліотечного фонду, забезпечення доступу до спеціалізованої літератури, включаючи книги великими літерами для людей зі слабким зором, а також електронні документи та аудіокниги.

Як вже зазначалось вище, формування фонду спеціальних ресурсів є одним із головних завдань бібліотеки. Бібліотеки мають бути оснащені літературою для людей з порушенням зору або іншими фізичними обмеженнями у різних форматах: книги великими літерами, аудіокниги,

рельєфно-крапкові шрифти, тактильні книги тощо. Бібліотеки також мають забезпечити доступ до різноманітних технологічних засобів, таких як тифломагнітофони, тифлоплеєри, лупи, Брайлівські принтери та дисплеї, що дозволяють забезпечити доступ до інформації для всіх категорій користувачів [27, с.12-13].

Не менш важливим є підготовка персоналу бібліотек до роботи з людьми з інвалідністю. Співробітники повинні володіти знаннями у сфері соціальної психології, міжособистісних відносин, комплектування фонду спеціальної літератури та вмінням працювати з тифлотехнічними засобами [16, с.3]. Також персонал має бути підготовлений до надання допомоги користувачам у пошуку інформації у необхідному форматі, а також організовувати їхнє дозвілля та сприяти комфортності у бібліотеці.

РОЗДІЛ 2.

СУЧАСНИЙ СТАН БІБЛІОТЕЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ЧИТАЧІВ З ІНВАЛІДНІСТЮ В ОБЛАСНИХ УНІВЕРСАЛЬНИХ НАУКОВИХ БІБЛІОТЕКАХ УКРАЇНИ

2.1. Основні види бібліотечно-інформаційних продуктів та послуг для читачів з інвалідністю

В раках виконання даної частини дослідження, нами було прийнято рішення проаналізувати досвід роботи 5 обласних універсальних наукових бібліотек (Львівська, Харківська, Кіровоградська, Полтавська, Вінницька ОУНБ) щодо організації бібліотечного обслуговування читачів з інвалідністю. Зокрема, нами було визначено основні види бібліотечно-інформаційних продуктів та послуг, які надаються у кожній бібліотеці таким категоріям читачів.

Так, в контексті забезпечення інклюзивного доступу до бібліотечних ресурсів та послуг для читачів з інвалідністю, Львівська обласна універсальна наукова бібліотека (ЛОУНБ) реалізує низку заходів, що спрямовані на максимальне врахування потреб різних категорій читачів, включаючи людей з обмеженими фізичними можливостями, слуховими чи зоровими порушеннями, а також тих, хто тимчасово втратив мобільність або потребує адаптованих умов для користування ресурсами. ЛОУНБ забезпечує доступність через організацію послуг, адаптованих до потреб людей з інвалідністю. Запис читачів з обмеженими можливостями здійснюється не лише особисто, але й за допомогою родичів чи довірених осіб, або електронною поштою, що, відповідно, дозволяє читачам отримати доступ до бібліотеки навіть при фізичній неможливості особистого відвідування.

Після запису користувач отримує доступ до таких послуг [24]:

1. Нестационарне обслуговування – послуга «доставка книг додому» є доступною для людей з обмеженою мобільністю.

2. Спеціалізовані читальні зали для тих, хто здатен відвідувати бібліотеку, функціонують читальні зали з облаштованими робочими місцями. До них входять зали з доступом до електронних ресурсів, які надають можливість користуватися цифровими версіями літератури, що значно спрощує роботу для людей із зоровими обмеженнями, які використовують спеціальні програми для читання.

3. Інтернет-центр, що забезпечує дистанційний доступ до електронних ресурсів бібліотеки, що особливо корисно для людей, які не можуть часто відвідувати бібліотеку.

4. Психологічна підтримка та соціокультурні заходи. ЛОУНБ організовує спеціальні соціокультурні заходи (виставки, презентації, конференції), що враховують потреби осіб з інвалідністю, дозволяючи їм бути залученими у культурне життя спільноти.

Згідно інформації, розміщеної на офіційному сайті бібліотеки, ЛОУНБ розробляє бібліотечно-інформаційні продукти, що адаптовані до специфічних потреб читачів:

1. Аудіокниги та матеріали зі збільшеним шрифтом – для людей з порушеннями зору створено фонди аудіокниг і літератури великим шрифтом.

2. Доступ до електронних ресурсів – онлайн-доступ через Інтернет-центр та цифрові бібліотеки значно розширює можливості користувачів з обмеженою мобільністю. Користувачі можуть замовляти документи через міжбібліотечний абонемент та отримувати їх у зручному форматі для дистанційного перегляду.

3. Консультаційні послуги – чергові бібліографи та працівники інтернет-центру допомагають у пошуку потрібної інформації, надаючи консультації з доступу до ресурсів.

4. Доставка книг на замовлення – ЛОУНБ запроваджує послугу попереднього замовлення документів, яка передбачає доставку книг для користувачів з обмеженими фізичними можливостями, що дозволяє їм отримати необхідні матеріали в межах обраного терміну без необхідності особистого відвідування бібліотеки.

5. Рідкісні видання та довідкова література – забезпечено можливість роботи з рідкісними виданнями, які надаються в окремих читальних залах за спеціальним доступом. Оскільки ці видання вимагають особливих умов зберігання та користування, бібліотека пропонує консультації та супровід під час їх перегляду.

6. Освітні програми – включення осіб з інвалідністю до читацьких рад та участь у освітніх програмах і клубах за інтересами сприяє їхній соціалізації та підвищенню загального культурного рівня [24].

Можна констатувати, що ЛОУНБ надає свої послуги читачам, враховуючи при цьому потреби користувачів з особливими потребами, роблячи доступ до інформаційних та культурних ресурсів якомога більш інклюзивним та комфортним для всіх категорій населення.

Харківська обласна універсальна наукова бібліотека (ХОУНБ) активно впроваджує системний підхід до організації обслуговування людей з особливими потребами, створюючи для них максимально доступні та зручні умови для користування інформаційними та культурними ресурсами. Враховуючи індивідуальні потреби користувачів з інвалідністю, бібліотека реалізує широкий спектр послуг, що сприяють їхній соціалізації, культурному збагаченню та особистісному розвитку. Основною метою діяльності бібліотеки є забезпечення рівного доступу до знань та ресурсів, що реалізується через гнучкий і чутливий підхід до обслуговування [35].

Найважливішою складовою роботи бібліотеки є нестационарне обслуговування, яке включає послугу доставки літератури додому для тих користувачів, які не мають змоги відвідувати бібліотеку особисто. Дана

послуга суттєво полегшує доступ до ресурсів для осіб з обмеженою мобільністю та надає можливість брати участь у культурних заходах і програмних ініціативах, не виходячи з дому. Важливу роль у процесі обслуговування відіграє індивідуальний підхід до кожного користувача, що дозволяє бібліотекарям допомагати їм у виборі необхідних матеріалів, консультаціях та пошуку інформації. Для зручності доступу до бібліотечних фондів у ХОУНБ розроблена система електронного каталогу, яка допомагає користувачам швидко знаходити потрібні документи. За потреби працівники бібліотеки надають допомогу в навігації та пошуку матеріалів [32].

ХОУНБ також забезпечує безкоштовний доступ до інтернету та Wi-Fi для всіх користувачів, що дозволяє особам з обмеженими можливостями працювати з електронними ресурсами на власних пристроях. У рамках проєкту «Відкрий для себе Інтернет» організовано навчання основам комп'ютерної грамотності для користувачів з обмеженими фізичними можливостями, що сприяє їхньому ознайомленню з новітніми цифровими технологіями та підвищує їхню інформаційну грамотність. Навчання допомагає користувачам набути базові навички роботи з електронними ресурсами та мережевими технологіями, що суттєво підвищує рівень доступності інформації для осіб, які раніше не мали таких знань.

Серед методів роботи з людьми з інвалідністю особливої уваги заслуговує програма бібліотерапії, що спрямована на соціальну реабілітацію цієї категорії користувачів. Під час сеансів бібліотерапії відбуваються обговорення літературних творів, які допомагають долати психологічні труднощі та сприяють формуванню позитивного ставлення до життя. Соціокультурна діяльність ХОУНБ також передбачає організацію різноманітних виставок, читацьких клубів та літературних вечорів, що сприяють соціалізації та культурному збагаченню людей з особливими потребами. Участь у цих заходах дозволяє користувачам відчувати себе

частиною суспільства, бути активними учасниками культурного життя, а також знаходити однодумців та друзів [35].

Полтавська обласна універсальна наукова бібліотека імені І. П. Котляревського є прикладом установи, що активно сприяє доступу людей з обмеженими можливостями до знань та культурного розвитку, організовуючи бібліотечне обслуговування з урахуванням їх особливих потреб. Її діяльність у цьому напрямку передбачає створення доступного середовища, де люди можуть задовольнити свої інформаційні запити, ознайомитися з новими технологіями та розширити соціальні контакти, що сприяє їх інтеграції в суспільство та культурній адаптації.

Основним завданням бібліотеки для людей з обмеженими можливостями є створення безбар'єрного інформаційного простору. Вона пропонує доступ до фондів, зокрема електронного каталогу, зали каталогів і картотек, де читачі можуть самостійно або за допомогою бібліографа виконувати пошук. Цей доступ дозволяє цим користувачам знаходити інформацію про наявність необхідних документів, отримувати літературу з фондів для використання у читальних залах або на абонементі, включаючи міжбібліотечний абонемент, що відкриває доступ до фондів інших бібліотек України.

Зокрема, бібліотека пропонує різноманітні продукти та послуги, що відповідають інформаційним, освітнім та культурним потребам людей з особливими потребами: аудіокниги, матеріали шрифтом Брайля та з великим шрифтом, електронні ресурси для зчитування тексту, а також консультації спеціалістів бібліотеки, які допомагають у пошуку літератури за визначеною тематикою або проблематикою. Крім того, бібліотека активно підтримує користувачів у соціально-культурній реабілітації, надаючи можливість брати участь у культурних заходах, таких як літературні вечори, презентації нових видань, читання та тематичні виставки, що сприяють відродженню національної свідомості та прилученню до української культури.

Полтавська ОУНБ також працює над створенням доступного середовища для фізично обмежених користувачів, підтримуючи архітектурну доступність приміщень, наявність зон для спілкування та самореалізації. У бібліотеці реалізовано практики індивідуального інформування та книгоношення, що особливо важливо для людей, які не мають можливості самотійно відвідувати бібліотеку. Крім того, бібліотека проводить благодійні заходи, інформаційні марафони, віртуальні консультації для надання правової, соціальної та психологічної інформації, а також організовує спеціальні інформаційні куточки з правового та соціального забезпечення для цих користувачів [28].

Досвід роботи Кіровоградської обласної універсальної наукової бібліотеки ім. Д.І. Чижевського в організації бібліотечного обслуговування для читачів з інвалідністю доволі значний. Установа має високий рівень адаптації закладу до потреб осіб з функціональними обмеженнями, особливо людей з вадами зору. Бібліотека організувала низку проєктів і заходів, спрямованих на підвищення доступності інформації, інтеграції до культурного простору та правової просвіти громадян з інвалідністю.

Одним із визначних досягнень стала презентація бібліотекою 26 липня 2011 р. спеціалізованого комп'ютерного майданчика «ІнтерСвіт». Проєкт, реалізований за фінансової підтримки Агентства США з міжнародного розвитку (USAID), дозволив створити робочі місця, обладнані комп'ютерами зі спеціальними програмами (JAWS), що озвучують текст з екрана для незрячих та слабозорих людей. Відвідувачі майданчика отримали змогу користуватися тренажерами для покращення зору та сучасним медіафондом аудіокниг, що значно розширило їхні можливості для самотійного навчання та доступу до інформації. Усі послуги надаються безкоштовно [18].

Окрім доступу до інформаційних ресурсів, бібліотека активно займається соціальною реабілітацією та інтеграцією своїх читачів у культурне життя регіону. В рамках проєкту «Функціональні обмеження не

обмежують наші права» було проведено низку заходів з правової просвіти, що включали тренінги для бібліотекарів та осіб з інвалідністю. Тренінги для бібліотечних фахівців зосереджувались на формуванні навичок ефективної комунікації з цією категорією відвідувачів, а також на обміні досвідом з західними бібліотеками та американськими спеціалістами.

Тренінги для людей з інвалідністю включали в себе важливі правові складові їхнього життя, зокрема правові особливості працевлаштування, захист прав через громадські організації та владні структури, особливості використання інтернет-ресурсів для пошуку правової інформації. Для тих, хто не зміг особисто відвідати тренінги, бібліотека видала посібник з інформаційними матеріалами, який розповсюджено серед бібліотек області.

Основні види бібліотечно-інформаційних продуктів і послуг для читачів з особливими потребами, які пропонує бібліотека [18]:

1. Спеціалізовані комп'ютерні послуги — обладнані програми, що озвучують інформацію, а також тренажери для покращення зору.
2. Медіафонд аудіокниг забезпечує доступ до літератури для незрячих, дозволяючи отримувати знання та насолоджуватись читанням.
3. Консультації та підтримка консультанта — допомога в опануванні комп'ютерної грамотності, роботі з електронним каталогом, пошуку інформації в Інтернеті.
4. Тренінги з правової просвіти, що спрямовані на підвищення правової освіченості, особливо щодо правового статусу, працевлаштування та захисту прав людей з обмеженими можливостями.
5. Публікації з правової інформації — навчальні посібники з правовими матеріалами для користувачів з обмеженими можливостями, які надають базові знання щодо соціального захисту.
6. Соціокультурні заходи — організація виставок, літературних вечорів та інших заходів, що сприяють культурній інтеграції та надають мотивацію в житті.

Таким чином, досвід Кіровоградської обласної універсальної наукової бібліотеки ім. Д.І. Чижевського є прикладом комплексного підходу до обслуговування осіб з інвалідністю, що поєднує доступ до сучасних інформаційних технологій, правову просвіту та соціокультурну підтримку, сприяючи їхній інтеграції в суспільне життя та подоланню бар'єрів, що виникають через фізичні обмеження.

Вінницька обласна універсальна наукова бібліотека імені Валентина Отамановського здійснює активну діяльність у сфері обслуговування людей з обмеженими можливостями, забезпечуючи їм доступ до інформаційних ресурсів, а також сприяючи культурній та соціальній інтеграції [4].

Центр «INVA-INFORM», відкритий 28 серпня 2019 року, покликаний забезпечити людей з інвалідністю, зокрема з порушеннями зору і руху, безперешкодним доступом до бібліотечних фондів та світових інформаційних ресурсів. Обслуговування спрямоване на задоволення потреб людей з постійною чи тимчасовою інвалідністю, а також літніх людей. До Центру можуть звертатися всі користувачі з функціональними обмеженнями для отримання підтримки в інформаційному та культурному середовищі.

Серед основних продуктів і послуг, що надаються Центром «INVA-INFORM», можна виділити наступні:

1. Комп'ютеризоване робоче місце для незрячих користувачів. Для осіб з вадами зору у Центрі облаштоване апаратно-програмне комп'ютерне місце з тифлокомплексом. Комп'ютер з програмою екранного доступу, яка синтезує мовлення, дозволяє незрячим користувачам вводити, обробляти та редагувати тексти, а також здійснювати пошук в Інтернеті.

2. Портативний ручний відеозбільшувач. Пристрій надає можливість людям з порушенням зору читати друковані матеріали, збільшуючи текст до комфортного для сприйняття розміру.

3. Автоматизоване робоче місце для людей на візку. У відділі передбачене спеціально обладнане місце, яке відповідає ергономічним

вимогам для користувачів з обмеженнями руху, що дозволяє їм самостійно користуватися комп'ютером та іншими ресурсами бібліотеки.

4. Бібліотека активно залучає користувачів з особливими потребами до культурного життя. Наприклад, під час відкриття Центру «INVA-INFORM» виступав інтегрований рок-гурт «Мій дотик», який бере участь у багатьох фестивалях, таких як «Багряна осінь на Поділлі» та «Млиноманія». Це сприяє соціальній інтеграції та емоційній підтримці осіб з інвалідністю.

5. У бібліотеці організовуються виставки робіт, створених дітьми та молоддю з функціональними обмеженнями, що сприяє не лише демонстрації їхніх здібностей, але й формуванню підтримки та визнання в громаді. Одна з таких виставок була створена вихованцями Вінницького обласного центру соціально-психологічної реабілітації дітей та молоді з обмеженими можливостями «Обрій».

Таким чином, діяльність Вінницької обласної універсальної наукової бібліотеки ім. Валентина Отамановського є прикладом доволі успішної організації бібліотечного обслуговування людей з особливими потребами, що поєднує доступ до інформації та культурних ресурсів, індивідуальний підхід до кожного користувача, а також різноманітні інноваційні рішення, спрямовані на інтеграцію людей з інвалідністю в суспільство [3].

Отже, аналіз переліку послуг п'яти обласних наукових бібліотек України (Львівської, Харківської, Кіровоградської, Полтавської, Вінницької) дозволяє констатувати, що кожна з бібліотек в тій чи іншій мірі пропонує адаптовані послуги для користувачів із вадами зору, слуху, обмеженою мобільністю та іншими функціональними обмеженнями, надаючи можливості для дистанційного доступу до ресурсів, спеціальні читальні зали та послуги доставки книг. Також бібліотеки активно залучають осіб з інвалідністю до культурного життя через спеціальні соціокультурні заходи, програми бібліотерапії та тренінги.

Ключову роль у забезпеченні інклюзії відіграє орієнтований на потреби користувачів підхід, який дозволяє надавати індивідуальні консультації, підтримку та створювати комфортні умови для доступу до ресурсів. Бібліотеки також проводять тренінги з комп'ютерної грамотності та правової просвіти, що сприяє підвищенню інформаційної грамотності та адаптації осіб з інвалідністю.

2.2. Особливості використання сучасних технологій та спеціалізованих програм у бібліотечному обслуговуванні читачів з інвалідністю

У попередньому розділі роботи було встановлено, що сучасні технології та спеціалізовані програми, які використовуються в обласних наукових бібліотеках України, забезпечують рівний доступ до інформації та культурних ресурсів для людей з інвалідністю, сприяють їхній інтеграції у суспільне життя та допомагають подолати бар'єри, пов'язані з фізичними обмеженнями.

Так, наприклад, ЛОУНБ впровадила низку технологій для забезпечення інклюзивного доступу, зокрема для людей із порушеннями зору. Бібліотека оснащена спеціалізованими читальними залами з доступом до цифрових версій літератури, що дозволяє користувачам із вадами зору використовувати програми для читання тексту. Інтернет-центр бібліотеки забезпечує дистанційний доступ до електронних ресурсів, що особливо корисно для тих, хто не має можливості часто відвідувати заклад. Бібліотека також пропонує фонди аудіокниг і матеріали великим шрифтом для зручності читачів із вадами зору.

У Харківській ОУНБ використовується гнучка система обслуговування користувачів з обмеженими фізичними можливостями. Для них створено електронний каталог, який дозволяє швидко знаходити та замовляти

документи. ХОУНБ надає безкоштовний доступ до інтернету та Wi-Fi, щоб користувачі могли працювати з електронними ресурсами на власних пристроях.

В межах проєкту «Відкрий для себе Інтернет» проводяться тренінги з комп'ютерної грамотності для користувачів з інвалідністю, що дозволяє їм опановувати новітні технології, розширюючи доступ до інформації. Це допомагає користувачам із вадами зору та іншими обмеженнями ефективно користуватися ресурсами бібліотеки, знаходити необхідні матеріали та брати участь у культурному житті громади.

Кіровоградська ОУНБ пропонує унікальні можливості для людей із вадами зору завдяки спеціалізованому комп'ютерному майданчику «ІнтерСвіт». Цей проєкт, реалізований за підтримки USAID, включає робочі місця з програмами, що озвучують текст з екрана (JAWS), а також тренажери для покращення зору. Крім того, бібліотека має медіафонд аудіокниг, що значно розширює можливості доступу до літератури для незрячих людей, завдяки яким користувачі можуть навчатися, опрацьовувати інформацію та інтегруватися в культурне життя регіону.

Полтавська ОУНБ використовує сучасні технології для створення безбар'єрного інформаційного простору. Зокрема, користувачі з інвалідністю мають доступ до електронного каталогу, який дозволяє їм самостійно або з допомогою бібліографів виконувати пошук. Для людей з вадами зору бібліотека пропонує аудіокниги, матеріали шрифтом Брайля та великі шрифти. Також, для роботи з текстами використовується спеціалізоване програмне забезпечення для зчитування тексту, яке сприяє легкому та зручному доступу до інформації для людей із обмеженими фізичними можливостями.

У Вінницькій ОУНБ створено Центр «INVA-INFORM», що забезпечує людей із порушеннями зору і руху безперешкодним доступом до бібліотечних ресурсів. Центр обладнаний комп'ютером із програмою екранного доступу,

яка синтезує мовлення, що дозволяє незрячим користувачам вводити та обробляти текст, а також шукати інформацію в Інтернеті. Для користувачів із порушенням зору передбачено портативний відеозбільшувач, який дозволяє зручно читати друковані матеріали. Також створено автоматизоване робоче місце для людей на візках, що враховує їхні ергономічні потреби, забезпечуючи зручний доступ до комп'ютера та інших ресурсів бібліотеки.

Аналіз технологічних рішень та інклюзивних ініціатив у різних обласних наукових бібліотеках України засвідчує суттєві відмінності у підходах до обслуговування читачів з інвалідністю. Деякі бібліотеки впровадили комплексні програми, спрямовані на широкий спектр потреб, тоді як інші реалізують точкові заходи, що вирішують окремі аспекти доступності.

Вінницька обласна наукова бібліотека ім. Валентина Отамановського виділяється на фоні інших бібліотек. Мова йде про створення спеціального Центру «INVA-INFORM». Завдяки широкому набору сучасних технологій, таких як портативний відеозбільшувач, програми для синтезу мовлення, а також автоматизовані робочі місця, бібліотека максимально адаптує свої ресурси до користувачів із різними видами обмежень. Центр не тільки забезпечує фізичний доступ до інформації, але й сприяє соціальній інтеграції, пропонуючи культурні заходи та підтримку, які допомагають людям з інвалідністю брати активну участь у житті громади. Подібний рівень демонструє Кіровоградська обласна наукова бібліотека ім. Д. І. Чижевського, яка створила спеціалізований майданчик «ІнтерСвіт». Завдяки цьому проєкту користувачі з обмеженими можливостями отримують доступ до інформації та ресурсів через спеціальні комп'ютерні програми, медіафонд аудіокниг і тренажери для покращення зору. Важливо, що «ІнтерСвіт» також сприяє культурній та соціальній інтеграції користувачів, реалізуючи освітні та правові тренінги, що створює всебічну підтримку для людей з інвалідністю.

Натомість інші аналізовані нами бібліотеки надають точкові рішення для адаптації своїх послуг. Наприклад, Львівська обласна універсальна

наукова бібліотека пропонує доступ до цифрових ресурсів та адаптовані читальні зали, що робить інформацію доступною для людей із вадами зору, проте її технологічні рішення менш розвинені, ніж у Вінниці та Кропивницькому. Харківська бібліотека забезпечує доступ до електронного каталогу та організовує тренінги з комп'ютерної грамотності, акцентуючи на освітній підтримці, але обмежує свої послуги для користувачів із вадами зору та слуху, що звужує можливості інклюзивного обслуговування. Полтавська бібліотека використовує доступні аудіокниги, матеріали шрифтом Брайля та електронний каталог для задоволення потреб читачів із вадами зору, однак її послуги зосереджені переважно на базовому доступі до інформаційних ресурсів.

Отже, найвищий рівень інклюзивного обслуговування забезпечують ті бібліотеки, які реалізують комплексні програми, спрямовані на різні аспекти доступності та соціальної інтеграції. Центри «INVA-INFORM» у Вінниці та «ІнтерСвіт» у Кропивницькому є прикладами глибокого, всебічного підходу, що охоплює як технологічні, так і соціальні потреби користувачів. Натомість Харківська, Львівська та Полтавська бібліотеки надають точкові рішення, орієнтуючись на окремі складові доступності, що робить їх важливими, але менш універсальними в контексті комплексного інклюзивного обслуговування.

РОЗДІЛ 3.

НАПРЯМИ ВДОСКОНАЛЕННЯ БІБЛІОТЕЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ЧИТАЧІВ З ІНВАЛІДНІСТЮ

3.1. Адаптація бібліотечних ресурсів та сервісів під потреби людей з різними типами інвалідності

У попередніх розділах дослідження було встановлено, що адаптація бібліотечних ресурсів і сервісів під потреби людей з інвалідністю є актуальним завданням сучасного бібліотечного обслуговування, обумовленим різноманіттям категорій користувачів та специфічними вимогами до доступності інформації для кожної з цих груп.

Люди з інвалідністю — це не просто окрема група, але різнорідне суспільство, до якого входять особи з порушеннями зору, слуху, рухової та інтелектуальної функцій, кожна з яких потребує особливого підходу та інклюзивного середовища для комфортного доступу до інформаційних ресурсів [15].

Для людей з порушеннями зору важливо забезпечити альтернативні способи доступу до бібліотечних матеріалів. Наприклад, незрячі користувачі або ті, хто частково втратив зір, потребують ресурсів у вигляді аудіокниг, електронних книг зі зручною навігацією для спеціальних програм зчитування, а також текстів зі шрифтом Брайля. Загалом, тих ресурсів, які лають змогу компенсувати бар'єри, пов'язані з неможливістю користуватися традиційною друкованою літературою. Розробка й адаптація подібних ресурсів потребує інвестицій у технології та навчання персоналу, але вона, безперечно, є необхідною для забезпечення рівного доступу до інформації.

Для осіб з порушеннями слуху, а саме для тих, хто має часткову або повну втрату слуху, слід забезпечити доступ до візуальної інформації через субтитровані відеоматеріали та відеоуроки жестовою мовою. Адаптація

інформаційних ресурсів для цієї категорії користувачів також передбачає можливість надання інтерактивних матеріалів та підтримку з боку кваліфікованих бібліотекарів, обізнаних у жестовій мові.

Особи з інтелектуальними порушеннями та люди з ментальними розладами потребують особливої уваги в адаптації ресурсів, оскільки для них важливим є використання зрозумілої, простої мови й структурованих текстів. Інклюзивні бібліотеки в цьому контексті повинні прагнути до створення доступних матеріалів із врахуванням когнітивних особливостей цих груп, що включає спрощення мови, забезпечення чіткості викладу та мінімізації складної термінології.

Адаптація для маломобільних груп населення та людей з порушеннями опорно-рухового апарату потребує фізичного переоснащення бібліотечних приміщень. Мова йде, в першу чергу, про наявність пандусів, ліфтів, широких проходів для зручного пересування на інвалідних візках. Крім того, доступ до ресурсів повинен включати в себе спеціальні зони для комфортного читання, де користувачі можуть самостійно користуватися ресурсами, без ризику обмеження через фізичні бар'єри [31, с. 89-90].

Не можна забувати про те, що впровадження асистивних технологій у бібліотеках вимагає різнобічного підходу, який враховуватиме індивідуальні потреби різних аудиторій користувачів з інвалідністю; техніко-технологічні особливості спеціалізованого устаткування та/або програмного продукту, їх адаптацію до сервісу в документноінформаційних структурах тощо [30, с. 124].

Отже, адаптація бібліотечних ресурсів та сервісів під потреби людей з інвалідністю має свої особливості з огляду на різноманіття потреб різних категорій користувачів (додаток А). Так, очевидно, що люди з порушеннями опорно-рухового апарату та люди із порушеннями зору чи слуху матимуть абсолютні різні запити до бібліотечних ресурсів та сервісів задля забезпечення власного комфорту.

3.2. Використання інноваційних технологій у бібліотечній роботі для забезпечення доступності інформації читачам з інвалідністю

Українські бібліотеки в останні роки активно розвивають інклюзивні ініціативи, спрямовані на створення доступних та інклюзивних просторів для дітей з особливими освітніми потребами [31, с. 90]. Загалом, використання інноваційних технологій у бібліотеках України суттєво підвищує доступність інформації для читачів із особливими потребами, створюючи інклюзивне середовище та подолання бар'єрів, пов'язаних із фізичними обмеженнями.

Так, в обласних наукових бібліотеках впроваджуються різноманітні технологічні рішення, які забезпечують зручний доступ до електронних ресурсів, спеціалізованих каталогів та цифрових версій літератури. Наприклад, бібліотеки у Львові, Харкові, Кропивницькому, Полтаві та Вінниці пропонують аудіокниги, матеріали з великим шрифтом, програмне забезпечення для зчитування тексту, що озвучує матеріали з екрана, а також тренінги з комп'ютерної грамотності для розширення інформаційної доступності.

Особливу увагу привертають проєкти на зразок «INVA-INFORM» у Вінниці та «ІнтерСвіт» у Кропивницькому, які пропонують різноманітні послуги для людей з вадами зору та іншими обмеженнями. Дані центри забезпечують користувачів спеціалізованим обладнанням і програмами для полегшення доступу до інформації, включаючи автоматизовані робочі місця, портативні відеозбільшувачі та спеціальні тренажери.

Проєкт «Бібліотека — інклюзивний простір для молоді», реалізований Рівненським обласним відділенням Української бібліотечної асоціації, є яскравим прикладом створення інклюзивного середовища в публічних бібліотеках, орієнтованого на соціальну взаємодію молоді з різних соціальних груп. Бібліотека стала місцем, де діти і молодь з інвалідністю разом зі своїми однолітками можуть брати участь у розвиваючих тренінгах та культурних

заходах, що сприяють їхньому особистісному розвитку та інтеграції в суспільство.

У Запоріжжі в 2022 році відкрито бібліотеку, спеціально адаптовану для людей з інвалідністю. Вона обладнана з урахуванням усіх архітектурних вимог для безбар'єрного доступу, включаючи пандуси, автоматичні двері та сенсорні кнопки виклику персоналу. Для людей з порушенням зору створено позначки шрифтом Брайля, а також надано літературу у відповідних форматах. Інтерактивний простір бібліотеки спроектовано так, щоб забезпечити комфорт і доступність для всіх відвідувачів; він включає зони для відпочинку, дитячий ігровий майданчик, коворкінг та ляльковий театр.

Рівненська ОУНБ, завдяки реконструкції, створила літню терасу, що стала простором для інклюзивних навчальних занять. Зокрема, проведення уроків толерантності, ознайомлення з навчальним матеріалом для дітей з особливими потребами, а також майстер-класи з ліплення та настільні ігри сприяють розвитку емпатії, розуміння та соціальних навичок. Такі ініціативи включають навчання шрифту Брайля, читання інклюзивних книг та освоєння необхідних для взаємодії з суспільством навичок [31, с. 90].

Отже, інклюзивні бібліотеки виконують основоположну функцію у забезпеченні доступності інформації та ресурсів для всіх категорій користувачів, сприяючи нормалізації ставлення до людей з інвалідністю. Орієнтуючись на принципи доступності, рівноправ'я та соціальної інклюзії, вони не лише задовольняють потреби різних груп користувачів, але й формують свідоме ставлення суспільства до інклюзії.

Дотримання коректних дефініцій інвалідності й надання інформації у різноманітних форматах також відіграють важливу роль у розвитку освітньої та інформаційної доступності, що є основою інклюзивного суспільства. Незважаючи на численні виклики, нестачу фінансування та військовий стан, бібліотеки переважно мають необхідні стратегії та інструменти для їх подолання: навчання персоналу, співпраця з громадськими організаціями,

адаптація інфраструктури та розробка інклюзивних програм створюють можливості для доступності і рівноправного користування бібліотеками, роблячи їх важливими культурними та соціальними осередками для кожного члена громади, в якій вони розташовані.

3.3. Перспективи розвитку бібліотечних послуг для читачів з інвалідністю в Україні

З початку АТО у 2014 році й до повномасштабної війни з Росією у 2022 році в Україні відбулася глибока трансформація у сприйнятті важливості інклюзії в суспільстві, зокрема щодо людей з інвалідністю. Зростання кількості осіб з інвалідністю внаслідок травм і наслідків збройного конфлікту, а також реалії війни стали стимулом для усвідомлення необхідності соціального включення та підтримки всіх громадян. Сьогодні інклюзія сприймається не лише як ініціатива, а як стратегічне завдання для держави та суспільства, що є ключовим фактором соціальної згуртованості та підтримки всіх верств населення [30, с. 165].

В Україні розвиток бібліотечних послуг для людей з особливими потребами стикається з численними проблемами, зокрема обмеженим доступом до інформації та недостатньою підтримкою інклюзії, що особливо відчувається у невеликих містах і сільській місцевості. Лише у великих містах або при наявності власних комп'ютерів з підключенням до Інтернету користувачі можуть частково компенсувати інформаційну нерівність, що є результатом відсутності системного підходу до забезпечення доступу людей з інвалідністю до інформаційних ресурсів.

Водночас, за кордоном існують добре організовані системи фінансування та використання новітніх технологій для обслуговування таких користувачів, що включають зручну інфраструктуру та доступ до спеціалізованої літератури. Наприклад, у США держава та спільнота

підтримують діяльність бібліотек, пристосованих для людей з фізичними обмеженнями, зокрема через надання спеціальних послуг для незрячих, як-от рельєфно-точкові та аудіокниги, що пересилаються поштою безкоштовно, а також системи для замовлення літератури телефоном та через Інтернет [2].

Перспективи розвитку бібліотечних послуг в Україні вимагають активного впровадження зарубіжних практик, таких як створення доступних інклюзивних просторів, що відповідають потребам користувачів із різними обмеженнями. Важливим кроком стане розвиток інфраструктури та впровадження програм адаптації інформаційних ресурсів у форматах, доступних для людей з порушеннями зору чи мобільності, а також розробка спеціалізованих програм для дистанційного доступу та обслуговування користувачів з особливими потребами.

Перспективи розвитку бібліотечних послуг для читачів з особливими потребами в Україні багато в чому залежать від ефективного впровадження асистивних технологій, що полегшують доступ до інформаційних ресурсів для людей з інвалідністю.

Головною складовою є формування відповідних компетентностей у бібліотечних працівників. Для цього фахівці повинні глибоко розуміти потреби користувачів з особливими потребами, що дозволить здійснювати правильний вибір і налаштування асистивних технологій, враховуючи індивідуальні особливості та потреби кожного користувача. Крім того, важливо, щоб працівники бібліотек володіли навичками підготовки цифрового контенту відповідно до міжнародних стандартів, що забезпечить його доступність для користувачів з різними типами обмежень. Під час створення інформаційного середовища слід також враховувати культурну різноманітність, дотримуватися морально-етичних принципів та принципів інклюзії, що сприятиме більш комфортній та дружній атмосфері для всіх відвідувачів. Важливою складовою розвитку є також інформування користувачів про доступні асистивні технології та навчання їх використанню,

що дозволить максимально ефективно інтегрувати ці технології у процес доступу до інформації [30, с. 168-169].

Загалом, перспективи розвитку бібліотечних послуг для читачів з особливими потребами в Україні мають значний потенціал, зумовлений необхідністю створення інклюзивного інформаційного середовища, яке забезпечує рівний доступ до знань та ресурсів для всіх категорій користувачів. Основою даного процесу є впровадження асистивних технологій у бібліотечну інфраструктуру, що передбачає наявність спеціально обладнаних приміщень та технологічних засобів, орієнтованих на потреби користувачів з обмеженнями. До них належать як технічні, так і програмні рішення, які дозволяють адаптувати доступ до інформації для людей з вадами зору, слуху та іншими фізичними обмеженнями.

Ключову роль у розвитку цих послуг відіграє навчання та підготовка бібліотечних фахівців, що потребує оновлення освітніх програм та впровадження системи безперервної професійної підготовки, яка, у свою чергу, дозволить фахівцям не лише опановувати навички налаштування асистивних технологій, але й забезпечувати високий рівень інформаційного обслуговування, орієнтуючись на культурну різноманітність та індивідуальні потреби кожного користувача. Не менш важливим напрямом є розробка нормативної бази, яка унормовує питання закупівель обладнання та програмного забезпечення, управління бібліотечними ресурсами та підготовки цифрового контенту. Наявність чітких стандартів та регламентів сприятиме створенню єдиної системи доступу до інформації для людей з особливими потребами. Доступ до інформації та ресурсів передбачає створення доступних цифрових платформ і допоміжних сервісів, що полегшують користування бібліотечними матеріалами для різних категорій читачів.

Розвиток бібліотечних послуг для читачів з інвалідністю вимагає також активної співпраці з зацікавленими сторонами та організаціями, що дозволяє

створити багаторівневу підтримку, залучити фінансування та експертну допомогу, а також впровадити найкращі світові практики в Україні. Цей процес є важливим для досягнення соціальної інклюзії, що проявляється у підвищенні рівня соціальної згуртованості та можливості кожного користувача брати участь у суспільному житті.

ВИСНОВКИ

За результатами проведеного дослідження було проаналізовано стан розробленості проблеми організації бібліотечного обслуговування читачів з інвалідністю, що дозволило визначити основні труднощі та перешкоди, з якими стикаються бібліотечні установи в Україні. Також було вивчено нормативно-правову базу забезпечення доступу до інформації для читачів з інвалідністю. Встановлено, що в Україні існують певні нормативні акти, які регулюють доступність бібліотечних послуг для людей з інвалідністю, проте нормативна база потребує подальшого вдосконалення для відповідності міжнародним стандартам інклюзивності.

Досліджено технології та методи адаптації бібліотечних послуг для користувачів з інвалідністю. Виявлено, що в українських бібліотеках все частіше використовуються асистивні технології, проте їх впровадження залишається фрагментарним і вимагає систематичного підходу та додаткового фінансування.

Було оцінено основні види бібліотечно-інформаційних продуктів і послуг, доступних для читачів з інвалідністю, що допомогло визначити популярні формати, зокрема аудіокниги, рельєфно-точкові видання та електронні каталоги з можливістю адаптації. Встановлено, що ці продукти є корисними, проте доступ до них не завжди є системним.

Проаналізовано використання сучасних технологій у бібліотечному обслуговуванні людей з інвалідністю. Виявлено, що деякі бібліотеки вже застосовують цифрові платформи та інтерактивні технології, зокрема програмне забезпечення для зчитування тексту та тактильні інформаційні матеріали. Однак, варто зауважити, що впровадження новітніх технологій відбувається нерівномірно, залежно від фінансування та технічної бази.

Встановлено ступінь адаптації інформаційних ресурсів та сервісів бібліотек України для людей з різними типами інвалідності. Аналіз показав,

що доступ до інформації для незрячих та людей з іншими порушеннями поки що залишається обмеженим, що потребує додаткових інвестицій у адаптацію контенту та послуг.

Визначено резерви вдосконалення бібліотечних послуг для читачів з інвалідністю в Україні. Було виявлено, що основні напрями для покращення включають розширення асортименту спеціалізованих послуг, удосконалення інфраструктури, підвищення кваліфікації бібліотекарів у сфері інклюзивності, а також формування співпраці з громадськими організаціями та міжнародними партнерами для обміну досвідом і залучення ресурсів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бережна К. С. Публічні бібліотеки України: вектори модернізації в інформаційному суспільстві. Кваліфікаційна наукова праця на правах рукопису. Харків, 2018. 232 с.
2. Бережна К. С. Обслуговування людей з обмеженими можливостями (досвід публічних бібліотек України та США). Центральна міська бібліотека ЦБС Шевченківського району м. Харкова. URL: http://belinskogo.kh.ua/Berezna_Services_for_people_with_disabilities.html (дата звернення: 29.10.2024).
3. В обласній бібліотеці відкрито Центр обслуговування для людей з інвалідністю «INVA-INFORM». URL: <https://naiu.org.ua/v-oblasnij-bibliotetsi-vidkryto-tsentr-obslugovuvannya-dlya-lyudej-z-invalidnistyu-inva-inform/> (дата звернення: 25.10.2024).
4. Вінницька обласна універсальна наукова бібліотека ім. Валентина Отамановського : офіційний сайт. URL: <https://library.vn.ua/> (дата звернення: 25.10.2024).
5. Воскобойнікова-Гузєва О. Соціальне партнерство як чинник розвитку бібліотечно-інформаційної сфери України. *Бібліотечний вісник*. 2014. № 4. С. 3–7.
6. Гуменюк В. Сучасні бібліотеки України як інклюзивний простір: промоція читання та популяризація книги. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2022. № 3. С. 14-19.
7. Давидова І. О., Мар'їна О. Ю. Сучасний стан цифрової модернізації бібліотек України. *Молодий вчений*. 2018. № 11. С. 1001-1005. URL: <http://molodyvcheny.in.ua/files/journal/2018/11/230.pdf> (дата звернення: 20.10.2024).
8. Декларація про права інвалідів. URL: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show-/995_117. (дата звернення: 13.10.2024).

9. Довідник безбар'єрності. Без бар'єрів. URL: <https://bf.in.ua/> (дата звернення: 29.10.2024).
10. Жукова В. П. Моделювання бібліотечно-інформаційного сервісу. *Молодий вчений*. 2018. № 4 (1). С. 39–42.
11. Закон України про бібліотеки та бібліотечну справу № 32/95-ВР від 27.01.1995. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/32/95-%D0%B2%-D1%80>. (дата звернення: 13.10.2024).
12. Закон України про інформацію № 2657-XII від 2.10.1992. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text> (дата звернення: 13.10.2024).
13. Закон України «Про основи соціальної захищеності інвалідів в Україні» № 875-XII від 21.03.1991. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/875-12#Text> (дата звернення: 13.10.2024).
14. Закон України «Про соціальні послуги» № 966-IV від 19.06.2003. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> (дата звернення: 13.10.2024).
15. Інвалідність та суспільство: навчально-методичний посібник / За заг. редакцією Байди Л.Ю., Красюкової – Еннс О.В. Київ, 2012. 216 с.
16. Індивідуальне бібліотечне обслуговування : інформ. лист / уклад. І. В. Гулик ; відп. за вип. Л. І. Шпукал. Вінниця, 2011. 20 с.
17. Керівництво ІФЛА/ЮНЕСКО з розвитку служби публічних бібліотек. URL: http://lukl.kiev.ua/images/stories/Downloads/rekifla/rukovodstvo_ifla-unesco-publ-biblioteki.pdf. (дата звернення: 13.10.2024).
18. Кіровоградська обласна універсальна наукова бібліотека ім. Д. Чижевського : офіційний сайт. Спеціалізований Майданчик «ІнтерСвіт» для людей з вадами зору та незрячих. URL: <https://library.kr.ua/ic/blind/> (дата звернення: 25.10.2024).
19. Конвенція про права інвалідів. URL: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/995_g71. (дата звернення: 13.10.2024).

20. Конституція України від 28.06.1996. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text>
21. Концепція якісних змін бібліотек задля забезпечення сталого розвитку України (до 2025 року) : схвалено Президією УБА 17 лип. 2015 р. *Бібл. форум: історія, теорія і практика*. 2015. № 2. С. 50-51.
22. Кузьменко О. І., Загуменна В. В. Бібліотека як соціокультурний публічний простір: трансформаційні зміни. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2020. № 4. С. 24–31.
23. Курченко Т. Формування інклюзивного простору в інститутах соціальної пам'яті України. *Соціум. Документ. Комунікація*. 2022. №17. С. 125-154.
24. Львівська обласна наукова бібліотека : офіційний сайт. Правила користування Львівською обласною універсальною науковою бібліотекою (ЛЮУНБ). URL: <http://lounb.org.ua/index.php/eboutlibrary/pravylakorystuvannya> (дата звернення: 25.10.2024).
25. Маніфест ЮНЕСКО про публічні бібліотеки. URL: <http://profy.nplu.org/!site/official/unesco.htm>. (дата звернення: 13.10.2024).
26. Мар'їна О. Ю. Бібліотека в цифровому просторі : монографія. Харків : ХДАК, 2017. 326 с.
27. Обслуговування людей з обмеженими можливостями: метод. поради / Упр. культури, національностей та релігій Хмельниц. облдержадмін.; Хмельниц. ОУНБ ім. М. Островського. Хмельницький, 2013. 50 с.
28. Полтавська обласна універсальна наукова бібліотека імені І. П. Котляревського : офіційний сайт. Робота бібліотек з користувачами із обмеженими фізичними можливостями. URL: https://library.pl.ua/nashi_vidannja/inshi_vidannja/roboata_bibliotek_z_koristuvachami/ (дата звернення: 25.10.2024).

29. Стандартні правила забезпечення рівних можливостей для інвалідів 48/96 Генеральної Асамблеї від 20 грудня 1993 року. URL: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/995_306. (дата звернення: 13.10.2024).

30. Тюркеджи Н. С. Асистивні технології в документно-інформаційних структурах: сервісний підхід. Кваліфікаційна наукова праця на правах рукопису. Харків, 2023. 224 с.

31. Тюркеджи Н. С., Мар'їна О.Ю. Інклюзивна бібліотека як агент змін у суспільстві. *Вісник Харківської державної академії культури* : зб. наук. пр. Харків : ХДАК, 2023. № 64. С. 84-94.

32. Харківська обласна наукова бібліотека : офіційний сайт. Послуги та сервіси. URL: <https://library.kh.ua/library/service/> (дата звернення: 25.10.2024).

33. Чайка М. С., Усатенко Г. В., Кривоногова О. В. Теорія та практика використання альтернативної комунікації для осіб з особливими освітніми потребами : навчально-методичний посібник. Київ : ФОП Усатенко Г. В., 2021. 80 с.

34. Якими термінами не варто називати людей з інвалідністю. Група впливу: інформаційний холдинг. URL: <https://www.vplyv.org.ua/archives/8701> (дата звернення: 29.10.2024).

35. Web-проект Харківської ОУНБ. Методико-бібліографічні матеріали. URL: https://old.region.library.kharkov.ua/lib_druk.php?id=306 (дата звернення: 25.10.2024).

ДОДАТКИ

Додаток А - Адаптація бібліотечних ресурсів та сервісів під потреби людей з різними типами інвалідності

Категорія користувачів	Потреби	Заходи адаптації	Виклики
Люди з порушеннями зору	Доступ до альтернативних форматів, таких як аудіокниги, електронні книги з навігацією для програм зчитування та тексти шрифтом Брайля.	Надання аудіоресурсів, розробка матеріалів шрифтом Брайля та інвестиції у технології для сумісності з програмами для зчитування екрану.	Висока вартість розробки доступних форматів та навчання персоналу спеціалізованому програмному забезпеченню для людей з порушеннями зору.
Люди з порушеннями слуху	Доступ до візуального контенту через відеоматеріали з субтитрами та уроки жестовою мовою; також інтерактивні матеріали зі підтримкою бібліотекарів, які володіють жестовою мовою.	Ресурси з субтитрами, підтримка жестової мови у відео та наявність персоналу, обізнаного у жестовій мові.	Необхідність регулярного оновлення візуальних ресурсів і постійного навчання персоналу для підтримання знання жестової мови.
Люди з інтелектуальними порушеннями	Матеріали простою мовою, спрощені тексти та структуровані формати з мінімальним використанням складної термінології для полегшення когнітивного сприйняття.	Створення спрощених версій ресурсів, орієнтація на структуровану мову та навчання персоналу інклюзивній комунікації.	Складність у балансуванні чіткості інформації з повнотою змісту, що потребує кваліфікованого персоналу.
Люди з порушеннями опорно-рухового апарату	Фізичні зміни у бібліотеці, такі як пандуси, ліфти, широкі проходи та спеціальні зони для читання, доступні для користувачів на інвалідних візках.	Встановлення обладнання для доступності, такого як пандуси та ліфти, просторі інтер'єри та ергономічні зони для читання.	Розподіл ресурсів на фізичні модифікації та забезпечення відповідності цим модифікаціям різним рівням мобільних потреб.