

ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРИ  
ВИКОНАВЧОГО ОРГАНУ КИЇВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ  
(КИЇВСЬКОЇ МІСЬКОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ)  
ПУБЛІЧНА БІБЛІОТЕКА імені ЛЕСІ УКРАЇНКИ  
ДЛЯ ДОРΟΣЛИХ м. КИЄВА  
Науково-методичний відділ

Для підвищення кваліфікації  
бібліотечних працівників

## **ОСОБЛИВОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ ЛЮДЕЙ З ІНВАЛІДНІСТЮ**



КИЇВ, 2022

Особливості обслуговування людей з інвалідністю: методичні рекомендації / Публічна бібліотека імені Лесі Українки м. Києва; [упор. І. Іванова; відп. за вип. О. Романюк; ред. Д. Луняка]. – Київ, 2022. – 15 с.

Обслуговування людей з обмеженими можливостями на сьогодні стало одним із пріоритетних напрямків діяльності бібліотек. Дані методичні рекомендації містять поради щодо спілкування та обслуговування користувачів з інвалідністю в публічних бібліотеках. Представлені основні групи осіб з інвалідністю та специфіка бібліотечно-бібліографічного обслуговування таких користувачів, у тому числі особливості створення доступного середовища в умовах бібліотек, а також рекомендації з етики спілкування. Технічні аспекти забезпечення доступності для інвалідів будинків, споруд та послуг у зв'язку з обмеженістю обсягу рекомендацій тут не розглядаються.

Видання адресоване бібліотечним фахівцям та усім зацікавленим даною тематикою.

Упорядник: Іванова І. М.

Редактор: Луняка Д. В.

Відповідальна за випуск: Романюк О. І.

Серед нас живуть люди, яких називають по-різному: інваліди, неповносправні, особи з особливими потребами, люди з обмеженими можливостями. У світі їх налічується понад 650 мільйонів, що становить приблизно 10 – 15% усього населення. В Україні кількість осіб з інвалідністю за останні 20 років подвоїлася і зараз складає близько 3 мільйонів (приблизно 6 відсотків від кількості всього населення). З 2014 року серед них з'явилася нова категорія – учасники Антитерористичної операції. З сумом констатуємо, що з початком війни в Україні 24 лютого 2022 року людей, які постраждали від бойових дій та стали інвалідами, стає все більше.

***Інвалідність – це значне обмеження життєдіяльності, що призводить до соціальної непристосованості внаслідок порушення здібностей людини до самообслуговування, пересування, орієнтації, навчання, спілкування, трудової діяльності.***

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

Але є й такі (на жаль, їх більше), що обмежені у спілкуванні, доступі до об'єктів інфраструктури, – ізольовані від суспільства. Дуже часто вони залишаються віч-на-віч зі своїми труднощами, замикаються у просторі власного, відокремленого для себе середовища.

Будь-яка ізоляція, якою б вона не була, свідчить не тільки про дефіцит спілкування, а й про дефіцит інформації, яку звичайна людина, що не має обмежень у спілкуванні, отримує з усіх доступних їй джерел – телебачення, радіо, ресурсів бібліотек, можливостей комп'ютера, живого спілкування.

У суспільстві існує певна упередженість у сприйманні людей з обмеженими можливостями здоров'я. І саме публічні бібліотеки володіють можливостями стати центрами поширення інформаційної та поведінкової культури, набуття якої веде до розуміння і толерантності.

Отже, місія публічних бібліотек у роботі з інвалідами полягає у сприянні соціальній інклюзії людей з особливими потребами.

**Інклюзія – процес реального включення людей в активне громадське життя, зміцнення почуття приналежності до спільноти.**

Саме інклюзія веде до соціальної інтеграції. На індивідуальному рівні соціальна інклюзія передбачає наявність трьох компонентів:

Певними характеристиками має володіти і суспільство – бути відкритим, сприйнятливим, тобто надавати індивіду можливість включення.

Бібліотечні працівники можуть багато зробити для людей з інвалідністю. Бібліотекознавець Е. Сукіасян ще в 2007 р. наголошував: *«Ми не можемо обмежуватися лише тими читачами, які приходять до нас самі. Публічна бібліотека повинна обслуговувати інвалідів: сліпих і слабозорих, глухих і німих, осіб з порушенням опорно-рухового апарату, значну частину хворих з такими відхиленнями у психіці, яких в нашій країні їх рідні та близькі з дому просто не випускають!»*. [10]

Завдання бібліотек – залучити людей з різними типами інклюзії у процеси загального традиційного бібліотечного обслуговування.

**Основними складовими такого формату бібліотечного сервісу стають:**

– забезпечення користувачів з особливими потребами вільними, безбар'єрними та безперешкодними можливостями отримувати інформацію у будь-якій бібліотеці і в доступних для сприйняття ними форматах;

– забезпечення необхідної диференціації під час формування бібліотечних фондів, спрямованої на подолання комунікаційних бар'єрів;

– індивідуальний підхід під час обслуговування кожного користувача з особливими потребами;

– використання інноваційних методологій, новітнього спеціального програмно-алгоритмічного забезпечення, комп'ютерно-технологічних засобів, спеціальних інформаційних технологій тощо.

**Основні кроки** практичної реалізації цих завдань:

❖ вивчення інформаційних потреб особливих користувачів;

❖ організація зовнішнього доступу до бібліотеки за допомогою спеціальних архітектурних рішень: пандусів, поручнів, спеціальних дверей, звукових сигналів і т. п.;

❖ організація внутрішнього комфортного простору бібліотеки, що передбачає вільний доступ до фондів бібліотеки, самостійний пошук інформації за допомогою довідково-бібліографічного апарату бібліотеки, отримання інформації в доступних для інваліда форматах і т. п.;

❖ придбання спеціального та адаптація вже наявного технічного обладнання, облаштування спеціальних комп'ютеризованих робочих місць користувачів;

❖ організація формування фондів, заснована на усуненні інформаційних бар'єрів між споживачем інформації з обмеженнями життєдіяльності та документом;

❖ організація спеціальних бібліотечних послуг для інвалідів різних категорій.

### **ГРУПИ КОРИСТУВАЧІВ ВІДПОВІДНО ДО НОЗОЛОГІЙ:**

- з вираженими та сталими порушеннями слухової функції (глухі (нечуючі), слабкочуючі, пізнооглохлі);
- з глибоким порушеннями зору (сліпі (незрячі), слабкозорі, ті, що втратили зір);
- з важкими мовленнєвими порушеннями (алалія, афазія, заїкання, дизартрія);
- з порушеннями опорно-рухового апарату (дитячим церебральним паралічем, травмами);
- зі стійкими порушеннями інтелектуального розвитку (олігофренія в ступені дебільності, імбецильності, ідіотії; деменція);
- з комплексними порушеннями ряду функцій (сліпоглухі; особи, в яких тяжкі порушення слуху або зору поєднуються з розумовою відсталістю тощо).

### **ОСОБЛИВОСТІ ВЗАЄМОДІЇ З РІЗНИМИ ГРУПАМИ ІНВАЛІДІВ**

#### **➤ *Використовуйте його можливості***

Контактуючи з хворою людиною, важливо не допустити помилку через неувважність і не поставити її та себе в незручне становище. Попередньо уточніть у близьких, які її реальні можливості. Наприклад, люди, що хворіють на дитячий церебральний параліч, чудово розуміють, що їм кажуть. Але при цьому не можуть поворушити руками або ногами. І якщо ви будете розмовляти з ними голосно і надто членороздільно, як з маленькими, то можете їх образити. Якщо людина з обмеженими можливостями щось вміє робити сама, то не варто пропонувати їй допомогу.

#### **➤ *Намагайтеся не показувати жалість***

Життя людини, яка має інвалідність, ніколи не налагодиться, якщо оточуючі не змиряться з цим фактом і не поставляться до нього спокійно. Щоб боротися з хворобою, потрібна мужність. І найкращою тактикою буде не жалість, а віра в сили інваліда і спокій. Саме спокій – та платформа, на якій будуватимуться всі досягнення. Тому, перебуваючи серед інвалідів, приберіть жалісливий погляд. Краще постарайтеся покращити їх настрій доброю посмішкою.

## ➤ *Як ми їх називаємо*

Будь-яке необережне слово може образити й назавжди відбити бажання спілкуватися з вами. Те, як ми говоримо, тісно пов'язане з тим, що ми думаємо і як поводитимось відносно інших людей. На жаль, надто часто звучать такі неприйнятні слова й порівняння як «хворий – здоровий», «нормальний – ненормальний, розумово відсталий», «звичайний – неповноцінний», «даун», «каліка» тощо.

На семінарах учасникам (людям з різними видами інвалідності) пропонували написати, які почуття та асоціації викликає у них те чи інше слово і вираз. Ось типові приклади, обрані більш ніж із 120 відповідей:

- вираз «*прикутий до візка*» – викликає відчуття «приреченості»;
- слова «*глухонімий*», «*німий*» – неможливість спілкування, контакту;
- «*хворий*» – «треба лікувати», «безпорадний»;
- слова «*паралітик*», «*каліка*», «*неповноцінний*», «*безрукий*» – пригнічують;
- слова «*псих*», «*недоумкуватий*», «*ненормальний*», «*даун*», «*шизик*» пов'язані з агресією, небезпекою і, як наслідок, викликають страх.

Вирази «*людина з особливими потребами*», «*людина на візку*», «*людина з травмою хребта*», «*людина з інвалідністю*», «*незрячий*» викликають цілком нейтральні асоціації. Слово «*інвалід*» викликає різні почуття, але в цілому більшість людей вважає його прийнятним, оскільки це слово офіційне, часто вживане і стало певною мірою абстрактним.

## **СПІЛКУВАННЯ З ЛЮДЬМИ, ЯКІ ВІДЧУВАЮТЬ ТРУДНОЩІ ПРИ ПЕРЕСУВАННІ**

Якщо ви спілкуєтесь з людиною в інвалідному візку, намагайтеся зробити так, щоб ваші очі перебували з її очима на одному рівні. Ви можете відразу на початку розмови сісти, причому прямо перед нею. Пам'ятайте, що інвалідний візок – недоторканий простір людини. Не опирайтеся на нього, не штовхайте. Почати котити візок без згоди інваліда – те ж саме, що схопити й понести речі людини без її дозволу.

Завжди запитуйте, чи потрібна допомога, перш ніж надати її. Пропонуйте допомогу, якщо потрібно відкрити важкі двері або пройти по килиму з довгим ворсом. Якщо ваша пропозиція прийнята, запитайте, що потрібно робити, і чітко дотримуйтесь інструкцій. Якщо вам дозволили пересувати візок, котіть його повільно. Візок швидко набирає швидкість, і несподіваний поштовх може призвести до втрати рівноваги. Завжди особисто переконуйтеся в доступності місць, де заплановані заходи. Заздалегідь поцікавтеся, які можуть виникнути проблеми і як їх можна усунути.

Пам'ятайте, що, як правило, в людей, які мають труднощі при пересуванні, немає проблем із зором, слухом і розумінням.

Розкажіть інвалідам, яке у вашій бібліотеці є спеціальне обладнання для них, не соромтеся показати, де знаходиться туалет. Це може допомогти їм швидше адаптуватися.

### ***Відвідувачам з ураженнями опорно-рухового апарату важливим є:***

– наявність пандусів. Вони бувають стаціонарні (телескопічні розсувні, пандуси-пороги, рол-пандуси), знімні та відкидні. Стаціонарні пандуси встановлюються ззовні, їх виготовлення та установка повинні проводитися чітко з дотриманням технічних вимог. Такі вимоги встановлено щодо кута нахилу, наявності та розмірів поручнів, покриття, висоти проходу тощо.

– туалет з можливістю в'їзду та розвороту на інвалідному візку, поручнями та іншими пристосуваннями;

– підйомник для переміщення інвалідів-візочників сходами бібліотеки;

– для тих, хто може скористатися послугами соціального таксі та можливістю не брати із собою візок, – надання його в бібліотеці для самостійного переміщення (візок має бути забезпечений спеціальним столиком, що дає змогу працювати з книгою або ноутбуком);

– впровадження спеціальних клавіатур і маніпуляторів типу «миша», а також спеціальних віртуальних клавіатур із полегшенням можливостей введення тексту для осіб з обмеженнями рухової активності рук;

– спеціальне обладнання вхідних дверей. Вони повинні мати ширину у провітрі не менше 0,9 м., спеціальні пристосування для фіксації полотна в положенні «зачинено» і «відчинено». Двері на шляхах руху інвалідів не повинні мати порогів, а при необхідності їхнього облаштування, висота порога не має перевищувати 0,025 м.

### ***СПІЛКУВАННЯ З ЛЮДЬМИ ЗІ СЛАБКИМ ЗОРОМ І НЕЗРЯЧИМИ***

Порушення зору має багато ступенів. Повністю незрячих людей всього близько 10%, решта мають залишковий зір, можуть розрізняти світло й тінь, іноді колір і обриси предмета. В одних слабкий периферичний зір, в інших – прямий. Усе це треба з'ясувати і враховувати.

Пропонуючи свою допомогу, направляйте людину, не зчіплюйте її руку, йдіть так, як ви зазвичай ходите. Не потрібно хапати сліпу людину і тягнути її за собою.

Опишіть коротко, де ви перебуваєте. Попереджайте про перешкоди: щаблі, низькі одвірки тощо. Пересуваючись, не робіть ривків, різких рухів.

У присутності інваліда з порушеннями зору не слід надмірно захоплюватися з приводу краси недоступного для сприйняття людини об'єкта (картини, ілюстрації, природного явища). Краще конкретизувати словами, що саме викликає захоплення.

Якщо ви збираєтеся читати незрячій людині, спочатку попередьте про це. Говоріть нормальним голосом, не пропускайте інформацію, якщо вас про це не просять.

Називайте себе і представляйте інших співрозмовників, присутніх; коли ви спілкуєтеся з групою незрячих людей, не забувайте кожного разу називати того, до кого ви звертаєтеся.

Коли ви пропонуєте незрячій людині сісти, направте руку на спинку стільця чи підлокітник.

Уникайте розпливчастих визначень та інструкцій, які зазвичай супроводжуються жестами, виразів на кшталт: «Склянка знаходиться десь на столі». Використовуйте правило годинника: «Склянка знаходиться на 3 годині».

Якщо у вашій бібліотеці є спеціальна апаратура, повідомте про це відвідувачів.

Особливо складною категорією є люди, які були зрячими і втратили зір внаслідок аварії чи хвороби. Вони часто перебувають у стані депресії, їм важко прийняти свою сліпоту. Ці люди потребують особливої уваги, терпіння та індивідуального підходу. Співробітникам бібліотеки варто пам'ятати, що такі користувачі мають недостатньо розвинені навички орієнтації у просторі, самообслуговування, не володіють системою Брайля, воліють брати книги, «що говорять».

*Для сліпих та слабкозорих* сходові марші вгору і вниз, а також ділянки поручнів, що відповідають першому маршу, мають позначатися ділянками поверхні з вираженим рифленням (тактильна смуга) і контрастним кольором. Бажане також контрастне фарбування сходів (світлі проступи й темні підсходи). У місцях повороту сходових поручнів на кожному поверсі рекомендується встановлювати пластини із зазначенням номеру поверху, виконані рельєфними арабськими цифрами. Двері мають бути обладнані таким чином, щоб полегшити орієнтацію і забезпечити безпеку користування. Повинна бути передбачена система візуальної, тактильної і звукової інформації, що позначає розташування, напрямок відкривання дверей, призначення приміщення, розташованого за дверима, а також звукове інформування про послуги бібліотеки, спеціальні видання, доступні для цієї категорії читачів (на сайті та в інформаційних кіосках). При використанні дверей із закритими полотнами на стіні на висоті 1,6 м від рівня підлоги має бути передбачена горизонтальна непрозора попереджувальна смуга шириною 0,15 м. Не варто



ставити нові перешкоди на звичному шляху руху людей у бібліотеці (вазони, стільці, стенди).

### ***СПІЛКУВАННЯ З ЛЮДЬМИ З ПОРУШЕННЯМ СЛУХУ***

Існує кілька типів та ступенів глухоти, і, відповідно, є кілька способів спілкування з людьми, які погано чують – мова жестів, міміка, рухи тіла, письмо. Найкраще запитати при першій зустрічі, якому способу надає перевагу відвідувач.

Перш, ніж заговорити з людиною, дайте знак, що ви збираєтеся їй щось сказати. Розмовляючи, дивіться прямо на користувача. Не затемняйте своє обличчя і не загороджуйте його руками, волоссям або якимись предметами. Ваш співрозмовник повинен мати можливість стежити за виразом вашого обличчя.

Підійдіть до людини ближче, говоріть повільно і чітко, але не занадто голосно (зниження слуху часто супроводжується підвищенням чутливості до гучних звуків). Деякі люди можуть чути, але сприймають окремі звуки неправильно. У цьому випадку говоріть більш голосно і чітко, підбираючи відповідний рівень. Якщо людина втратила здатність сприймати високі частоти, знадобиться лише знизити висоту голосу.

Щоб привернути увагу людини, назвіть її по імені. Якщо відповіді немає, можна злегка торкнутися тіла або помахати рукою. Говоріть ясно і рівно, не потрібно надмірно підкреслювати щось. Кричати, особливо у вухо, теж не варто. Слід дивитися в обличчя співрозмовнику і говорити чітко та повільно, використовуючи прості фрази і уникаючи несуттєвих слів. Якщо вас просять повторити щось, спробуйте перефразувати речення. Додатково використовуйте міміку, жести, рухи тіла.

Переконайтеся, що вас зрозуміли, не соромтеся запитати про це у співрозмовника. Іноді контакт досягається, якщо говорити пошепки: у цьому випадку поліпшується артикуляція, що полегшує читання з губ. Якщо ви повідомляєте інформацію, яка включає в себе номер, технічний або інший складний термін, адресу, напишіть, повідомте факсом чи електронною поштою або будь-яким іншим способом, щоб уникнути помилки.

Якщо існують труднощі під час усного спілкування, запитайте, чи не буде простіше листуватися. Не забувайте, що у великих або багатолюдних приміщеннях важко спілкуватися з людьми, які погано чують. Яскраве сонце або тінь теж можуть стати бар'єрами. Повідомте, чим у вашій бібліотеці можна зацікавити людину (наприклад, тренажером жестової мови, колекцією фільмів із субтитрами, читаннями віршів жестовою мовою тощо).

**Для людей з вадами слуху у книгозбірні мають бути передбачені:**

- настінні й підлогові покажчики розміщення фондів і відділів бібліотеки та напрямків підходів до них;
- безкоштовне (за рахунок органів соцзахисту) надання сурдоперекладача на заходи, що проводяться бібліотекою.

### ***СПІЛКУВАННЯ З ЛЮДЬМИ ІЗ ЗАТРИМКОЮ В РОЗВИТКУ І ПРОБЛЕМАМИ СПІЛКУВАННЯ***

Використовуйте доступну мову, висловлюйтесь точно і по суті. Не думайте, що вас не зрозуміють. Виходьте з того, що доросла людина із затримкою в розвитку має такий же досвід, як і будь-яка інша доросла людина. Будьте готові повторити кілька разів. Не здавайтесь, якщо вас із першого разу не зрозуміли. Даючи завдання або інструкцію, розповідайте все «покроково». Дайте вашому співрозмовнику можливість обіграти кожен крок після того, як ви пояснили йому.

### ***СПІЛКУВАННЯ З ЛЮДЬМИ, ЯКІ МАЮТЬ ПСИХІАТРИЧНІ ПРОБЛЕМИ***

Психічні порушення – не те ж саме, що проблеми з розвитком. Люди з психічними проблемами можуть відчувати емоційні розлади, що ускладнюють їхнє життя. Неправда, що вони мають проблеми в розумінні або нижчий за рівнем інтелект, ніж більшість людей. У цих людей свій особливий погляд на світ.

Якщо людина, що має психічні порушення, засмучена, запитайте спокійно, що ви можете зробити, щоб допомогти їй. Не розмовляйте різко, навіть якщо у вас є для цього підстави. Не слід думати, що люди з психічними порушеннями більше, ніж інші, схильні до насильства. Якщо ви доброзичливі, вони будуть почувати себе спокійно.

### ***СПІЛКУВАННЯ З ЛЮДЬМИ, ЯКІ ВІДЧУВАЮТЬ УТРУДНЕННЯ В МОВЛЕННІ***

Не перебивайте і не виправляйте людину, починайте говорити тільки тоді, коли переконаєтесь, що вона вже закінчила свою думку. Не намагайтесь прискорити розмову, будьте готові до того, що вона триватиме більше часу. Дивіться в обличчя співрозмовнику, підтримуйте візуальний контакт, зосередьте на цій бесіді всю вашу увагу.

Не думайте, що утруднення в мовленні – показник низького рівня інтелекту людини. Намагайтесь задавати питання, які вимагають коротких відповідей або кивка. Не вдавайте, що ви зрозуміли, якщо це не так, не соромтесь перепитати. Якщо вам знову не вдалося зрозуміти, попросіть вимовити слово в більш повільному темпі, можливо, по буквах.

Не забувайте, що людині з порушеною вимовою теж потрібно висловитися. Не перебивайте її і не пригнічуйте, не квапте мовця. Якщо у вас виникають проблеми в спілкуванні, запитайте, чи не хоче ваш співрозмовник використати інший спосіб – написати, надрукувати тощо.

### ***СПІЛКУВАННЯ З ЛЮДЬМИ З ГІПЕРКІНЕЗАМИ (СПАСТИКОЮ)***

Гіперкінези – мимовільні рухи тіла або кінцівок, які зазвичай властиві людям з дитячим церебральним паралічем (ДЦП). Мимовільні рухи можуть виникати також у людей з пошкодженням спинного мозку.

Якщо ви бачите людину з гіперкінезами, не слід звертати на неї пильну увагу. При розмові не відволікайтеся на мимовільні рухи вашого співрозмовника, бо ви можете пропустити щось важливе, і обидва опинитеся в незручному становищі.

Пропонуйте допомогу ненав'язливо, не привертаючи загальної уваги.

При гіперкінезах зустрічаються також утруднення в мові. У такому випадку радимо прислухатися до рекомендацій, викладених у розділі «люди з утрудненнями в мові».

### ***СПЕЦІАЛЬНА ЗОНА ОБСЛУГОВУВАННЯ ІНВАЛІДІВ***

Бажано мати спеціальну зону для роботи особливих користувачів. Вона обладнується на першому поверсі, переважно у читальній залі недалеко від кафедр видачі літератури або поруч із місцем чергового бібліотекаря і маркується відповідними позначками. Зона являє собою простір, облаштований із урахуванням особливостей користувачів.

Так, інваліди-візочники потребують більшої площі та ширших проходів (не менше 1,2 м.). Має бути також достатня відстань між ніжками столу для роботи з книгами або комп'ютером безпосередньо з візка. Інший варіант – наявність знімного столика до візка для роботи з ноутбуком. Максимальна висота стелажа не повинна перевищувати межі досяжності людини, що сидить у візку – 1,6 м. Якщо у книгозбірні є зала для проведення соціокультурних заходів, там також слід передбачити вільну площу підлоги для розміщення інвалідних візків.

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

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

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

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

### ***ПРИДБАННЯ СПЕЦІАЛЬНОГО ТА АДАПТАЦІЯ НАЯВНОГО ТЕХНІЧНОГО ОБЛАДНАННЯ***

Варто зазначити, що спеціальне технічне обладнання для інвалідів коштує дорого, тому без пошуку додаткових джерел вирішити це питання неможливо. Варто відслідковувати інформацію про благодійні організації, проекти та конкурси на отримання грантів, які періодично оголошуються по областях в Україні.

Нижче ми подаємо короткий перелік технічних засобів та програмного забезпечення, які можна використати для обладнання робочого місця особливого користувача.

**Електронні збільшувачі** – пристрої, призначені для розгляду дрібних деталей. При цьому масштабована картинка відображається на їхньому дисплеї або виводиться на екран стороннього монітора. Прилад орієнтований, перш за все, на людей зі слабким зором. Він дозволяє без проблем читати найдрібніші шрифти і писати тексти.

Відеозбільшувачі бувають трьох видів:

– цифровий електронний збільшувач – дозволяє без проблем читати будь-який текст на папері. Необхідно тільки підключити його до монітора або телевізора. Сам пристрій нагадує комп'ютерну мишу. Необхідно водити пристроєм по тексту, а він, у свою чергу, передає збільшений текст на зовнішній дисплей. Можна досягати збільшення тексту до 70 разів.

– портативний відеозбільшувач. Призначений людям, які потребують постійної допомоги збільшувачів. Його можна взяти з собою в будь-яке місце, він має невеликі розміри і вагу. Максимальне збільшення досягає до 25 разів;

– стаціонарний збільшувач. Пристрій має великі габарити, в комплекті йдуть спеціальні підставки для монітора. Надає можливість читати друкований текст, розглядати дрібні деталі, а також написати текст чи заповнити документ. Збільшення – до 74 разів.

**Дисплей Брайля** – пристрій для виведення інформації в рельєфно-точковому форматі за системою Брайля. Він призначений для перетворення звичайної текстової інформації у шестикрапкові символи азбуки Брайля. Користувач проводить пальцем вздовж комірок дисплея і зчитує слова. Ці пристрої дають змогу використовувати сучасні комп'ютери незрячим і слабкозорим людям, дозволяють відображати брайлівські символи на рухомій поверхні та зчитувати текст із заданою швидкістю.

**Принтери Брайля** – пристрої для виводу текстової і графічної інформації на папір у вигляді рельєфно-крапкових символів. Такі принтери дають змогу друкувати тексти, виконані у будь-якому текстовому редакторі і створювати брайлівські документи. Програмне забезпечення входить до комплекту. Більшість брайлівських принтерів надають можливість дублювати текст звичайним зображенням у вигляді букв – для зрячих родичів та друзів.

Друк за допомогою брайлівського принтера є не єдиним, але найдоступнішим способом створення рельєфно-графічних зображень. Шляхом поєднання рельєфних зображень із текстом, виконаним шрифтом Брайля, створюються спеціальні навчальні посібники, абетки, дитячі книги.

**Принтер PIAF** – сучасний тифлотехнічний прилад, який дає змогу роздруковувати рельєфні кольорові та чорно-білі зображення. Незрячі отримують можливість не тільки сприймати на слух інформацію про картину чи малюнок, але й відчувати їх на дотик. Використовується переважно для виготовлення дитячих книжок та мультимедійних навчальних матеріалів.

**Комп'ютер**, підключений до мережі Інтернет зі швидкісними телекомунікаційними інтернет-каналами та спеціальним програмним забезпеченням. Зверніть увагу на сервіс «Додаткові можливості».

**NVDA** – вільна, з відкритим вихідним кодом програма для Microsoft Windows, яка дозволяє людям із вадами зору працювати на комп'ютері без використання зору, виводячи всю необхідну інформацію за допомогою мови або на брайлівський дисплей. Основною метою проекту NVDA є надання можливості людям, які не бачать, працювати за комп'ютером, не переплачуючи за спеціалізоване програмне забезпечення, оскільки розповсюджується абсолютно безкоштовно.

**JAWS** – програмне забезпечення, яке допомагає перекладати для незрячих користувачів електронні документи із текстового формату в аудіоформат. Програма забезпечує голосове читання текстів та озвучує усі дії програми екранного доступу, за потреби надає звукові підказки.

**Android** – операційна система, яка допомагає незрячим читати тексти, розпізнавати гроші, картинки й штрих-коди в торговельних мережах, надсилати текстові повідомлення тощо.

**Апаратура для сканування** книг і друкарських матеріалів з функцією синтезу мови російською, англійською та ін. мовами (читають машини).

**Тифлофлешплеєр** – подає та опрацьовує оцифровані текстові матеріали у форматах за стандартами ДЕЙЗІ консорціуму. Його переваги: сумісність з іншими форматами, поєднання різних способів представлення інформаційного матеріалу, різні способи відтворення матеріалу, можливість швидко знаходити потрібний розділ, параграф, сторінку, створювати закладки, робити перехресні посилання.

**Система передавачів** звукової інформації про бібліотеку та її підрозділи і приймальних пристроїв з навушниками для забезпечення навігації по бібліотеці.

Дуже важливо, щоби бібліотечні працівники усвідомлювали не тільки соціальну значущість обслуговування інвалідів, а й свою органічну причетність до цього процесу, не розглядали його як певний додатковий обов'язок, навантаження. На початковому етапі часто виникають побоювання, що з такою роботою важко впоратися, проте, як показує практика, вона цілком реальна і всі труднощі переборні.

Головне – сформувати доброзичливе навколишнє середовище. І пам'ятати, що наші особливі користувачі мають те, чого немає у нас – зрячих, чуючих:

- інваліди по руху уважніше і пильніше роздивляються навколишній світ, більше уваги приділяють подробицям, деталям, які часто виявляються надзвичайно важливими та інформативними;
- інваліди по зору мають більш тонкий слух і музичні дані;
- інваліди по слуху наділені гострим баченням і художніми здібностями.

У людей з обмеженими фізичними можливостями надзвичайно багата субкультура, – повсякденній метушні не помічаємо...

*НЕ ВСІХ ЛЮДЕЙ ДОЛЯ НАДЛИЛА ЗДОРОВ'ЯМ У РІВНІЙ МІРІ. ЖИВУТЬ СЕРЕД НАС ПРЕКРАСНІ ЛЮДИ, ЗДІБНІ Й ТАЛАНОВИТІ, АЛЕ З ОБМЕЖЕНИМИ ФІЗИЧНИМИ МОЖЛИВОСТЯМИ. ЇХ НАЗИВАЮТЬ ІНВАЛІДАМИ, А ВОНИ ПРОСТО ПО-ІНШОМУ ДИВЛЯТЬСЯ НА СВІТ, У НИХ ІНШІ ПОТРЕБИ ТА ОБСТАВИНИ.*

*ВІДКРИЙМО ДЛЯ НИХ ДВЕРІ НАШИХ БІБЛІОТЕК І НАШІ СЕРЦЯ.*

## Перелік посилань

1. Астоянц, М. С., Россихина, И. Г. Социальная инклюзия: попытка концептуализации и операционализации понятия [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://refdb.ru/look/1815266.html>.
2. Білик, О. Шлях до бібліотек рівних можливостей / Олена Білик // Бібліотечна планета. – 2019. – № 1. – С. 16-20.
3. ДБН В.2.2-17: 2006 Будинки і споруди. Доступність будинків і споруд для маломобільних груп населення. – К., 2007.
4. Закон України “Про внесення змін до деяких законів України щодо розширення доступу сліпих, осіб з порушеннями зору та осіб з дислексією до творів, виданих у спеціальному форматі” № 927-19 від 25.12.2015. [Електронний ресурс] Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/927-19#Text>.
5. Кулієва, Т. Долаймо бар'єри (про створення першої української дейзі-бібліотеки) // Бібліотечна планета. – 2015. – № 3. – С.14-15.
6. Кунанець Н. Е. Бібліотечно-інформаційне обслуговування користувачів з особливими потребами: стан та перспективи / Н. Е. Кунанець // Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія. – 2013. – № 3. – С. 22-26.
7. Кунанець, Н. Е. Інклюзивна освіта: рівні права – рівні можливості. Напрацювання та досвід Національного університету “Львівська політехніка”/ Н. Е. Кунанець. – Львів: Вид-во Львівської політехніки, 2013. – 56 с.
8. Літвак, О. В. Подкасти: найшвидший шлях до зацікавлених. – Запоріжжя : ОУНБ ім. О. М. Горького, 2015. – 13 с.
9. Публічні бібліотеки для людей з обмеженими можливостями: досвід, можливості, перспективи. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://profy.nlu.org.ua/file/pulb-lib-inv.docx>.
10. Сукиасян, Э. Пока сил мало, а инициативы недостаточно / Э. Сукиасян // Библиотека. – 2007. – № 7. – С. 41-43.
11. Талызина, Н. Н. Основные правила общения с инвалидами: материал для сотрудников библиотек. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://docplayer.com/47531868-Osnovnye-pravila-obshcheniya-s-invalidami-material-dlya-sotrudnikov-bibliotek.html>.
12. Шестакова, О. Тиждень креативної терапії – інноваційна форма роботи з користувачами, які мають інвалідність : (з досвіду Херсонської ОУНБ ім. Олеся Гончара) / О. Шестакова // Бібліотечна планета. – 2020. – № 4. – С. 6-8.