

Світлана Васильченко, Наталія Солонська, Олена Воскобойнікова-Гузєва

## Бібліотечно-інформаційне обслуговування людей з обмеженими можливостями

Наукові керівники семінару «Бібліотечно-інформаційне обслуговування людей з обмеженими можливостями»: к. п. н., менеджер Британської Ради в Україні С. Васильченко, к. і. н., заввідділом НБУВ Н. Г. Солонська, к. і. н., н. с. О. В. Воскобойнікова-Гузєва. Були присутні 23 особи, які представляли Центр інформаційних ресурсів Посольства США в Україні, Національний університет «Киево-Могилянська Академія» (НУКМА), Публічну бібліотеку ім. Лесі Українки м. Києва, Національний педагогічний університет ім. М. П. Драгоманова, Державну бібліотеку України для дітей, Британську Раду в Україні, Київське міське відділення Фонду соціального захисту інвалідів, Центральна бібліотека ім. М. Островського Українського товариства сліпих (УТОС), Центральне правління УТОС, Державна академія керівних кадрів Міністерства культури і мистецтв України, Центр нових технологій навчання і життєдіяльності студентів з особливими потребами Університету «Україна».

Було прочитано шість доповідей, відбулася презентація збірника на пошану пам'яті керівника першої в Україні школи соціальної роботи **В. І. Полтавця** (Видавничий дім «Академія», НУКМА), відбулось обговорення широкого кола проблем, що пов'язані із розвитком сфери обслуговування особливих категорій людей\*.

З надзвичайним інтересом була прослухана доповідь к. п. н., директора Центру інформаційних ресурсів Посольства США в Україні **В. С. Пашкової** «Бібліотечно-інформаційне обслуговування осіб з обмеженими фізичними можливостями в бібліотеках США», що супроводжувалася наочним матеріалом, слайдами\*\*.

Одразу підкреслимо, доповідь **В. С. Пашкової**

Васильченко Світлана Леонідівна, к. п. н., менеджер Британської Ради в Україні;

Солонська Наталія Гаврилівна, к. і. н., заввідділом НБУВ;

Воскобойнікова-Гузєва Олена Вікторівна, к. і. н., н. с. НБУВ.

\* Експоновані видання було передано для фондів НБУВ.

\*\* Відеофільм, який доповідачка привезла з собою, на жаль, за браком часу учасники семінару подивитися не встигли, але будь-яка бібліотека може звернутися особисто до Валентини Степанівни і одержати копію для показу в своїй установі.

за своєю концепцією близька до подібної, теж оригінальної, доповіді, на пленарному засіданні конференції С. Л. Васильченко – «Бібліотечно-інформаційне обслуговування людей з обмеженими фізичними можливостями у Великій Британії». Отже, учасники конференції ознайомилися з напрямками соціальної політики та її стратегією щодо людей з особливими можливостями зокрема в провідних країнах світу.

У коло осіб з такої категорії включаються: люди, які погано або зовсім не бачать, глухонімі, з проблемами опорно-рушійних функцій, з різного роду психічними відхиленнями, хворі на астму, люди, котрі тимчасово втратили працездатність, вагітні, похилого віку та ін.

Система обслуговування зазначених читачів у США продумана, добре розроблена, зауважила **В. С. Пашкова**, і продовжує гнучко вдосконалюватися згідно з розвитком нових промислових та інформаційних технологій, які активно модифікують до специфічного процесу обслуговування, здійснюваного в усіх бібліотеках США. Як правило, у них є окремий зал чи місце (залежно від масштабу самої бібліотеки), пристосований під'їзд до приміщення, зручний прохід до читацького місця, спеціальні ліфти, туалети тощо. Незрячим дозволяється, звичайно, вхід та перебування в бібліотеці з провідником-людиною або собакою. Тоді, коли влада не хоче вникати в проблеми інвалідів, громадськість, щоб переконати її, змушує навіть перших осіб просидіти в інвалідському кріслі цілий день і самим зробити висновок щодо зручності роботи в таких умовах.

У США діє Національна бібліотечна служба для сліпих та осіб з фізичними недоліками при Бібліотеці Конгресу, яка розсилає в регіональні та підрегіональні публічні бібліотеки рельєфно-точкові книги та ті, «що розмовляють» (в колишньому СРСР вони з'явилися, наприкінці 50-х років). Бібліотека Конгресу США теж випускає деякі відповідні матеріали для незрячих, купує брайлевські книги та книги, «що говорять», у видавництвах. Ця література поширюється

© Васильченко С. Л., Київ, 2002

© Солонська Н. Г., Київ, 2002

© Воскобойнікова-Гузєва О. В., Київ, 2002

ними далі бібліотекам, нижчим за рангом, реабілітаційним центрам, лікарням, шпиталям. Налагоджено тісну співпрацю та контакт з різними релігійними та благочинними організаціями щодо реалізації федеральної програми книг, «що говорять» та рельєфно-точкових книг.

Добре налагоджена робота служби волонтерів, які працюють безплатно, займаючись озвучуванням та переписом літератури за системою Брайля та іншими благочинними роботами.

До речі, в США, підкреслила В. С. Пашкова, вважається дискримінаційним вживання слова «інвалід». Жодній людині з фізичними проблемами не відмовляють в участі у соціотворчих процесах, у вільному доступі до інформації.

В. С. Пашкова – перший президент Української бібліотечної асоціації і на питаннях обслуговування осіб особливої категорії зокрема вона розуміється глибоко, оскільки мала вирішувати їх в Україні, де, крім Центральної бібліотеки для сліпих ім. М. Островського УТОС та близько десятка менших, жодної спеціальної бібліотеки протягом усього ХХ ст. не проектувалося. Не йшлося на офіційному рівні і про планування та обладнання спеціальних приміщень у наукових, вузівських, шкільних бібліотеках України.

В основному, люди особливої категорії в нашій країні мають дуже обмежений доступ до інформації. Про якісь можливості йдеться тільки хіба що в столиці, великих містах та про тих небагатьох щасливців, котрі мають персональні комп'ютери, підключені до баз даних. Тож таке ставлення суспільства до інвалідів, спричинює відчуття несправедливості, ущемленості цих людей, які відкидаються в такий спосіб від соціотворчих процесів.

Таке враження, – гірко зауважила В. С. Пашкова, – що оточуюче середовище, не тільки уряд, усі ми, забули просту істину, що людина – високосвідома істота. І фізичні вади жодним чином, треба прислухатися до висновків лікарів, не тільки не впливають на зниження інтелекту, а навпаки дуже часто підвищують його, оскільки природа сама компенсує проблеми людського організму.

В. С. Пашкова зазначила, що в США свобода розглядається як сукупність індивідуальних прав і всі члени людського співтовариства мають рівні можливості, а складні стосунки між групами людей різних фізичних груп коректно розв'язуються.

Роздумуючи над цими словами, розумієш, що групи читачів, які потребують відмінної від основного контингенту способу доступу до інфор-

мації, мають стати об'єктом окремого ґрунтовного наукового дослідження, аналізу в контексті загальної стратегії соціального розвитку нашої країни, але лише в столиці України зареєстровано 118 тис. інвалідів.

Проте було б зовсім необ'єктивно і несправедливо закидати самим собі тотальну негуманість. По суті щодня добровільно беруть на себе додаткові навантаження десятки (ми навіть не знаємо скільки таких. – *Авт.*) бібліотекарів усіх бібліотек нашої країни, хоча в статутах цих установ і зазначено, що вони мають обслуговувати всіх громадян без обмеження, однак умов для цієї допомоги ще не створено.

Зараз, коли з'явилися умови будувати нову психологію суспільства, нову соціальну цивілізовану політику, нові технології, т. зв. особлива категорія користувачів бібліотек, налаштована дуже оптимістично, тим більше, що нинішня відкритість інформаційних кордонів дає можливість знати, як розв'язується питання в економічно потужних країнах, не лише вивчати досвід, а й реалізовувати його у власній практиці.

Філософськи, як і належить досвідченому педагогу, дивиться на питання, що обговорювалося на семінарі, к. п. н., професор Державної Академії керівних кадрів Міністерства культури і мистецтв України **В. К. Скар**, підкреслюючи, що у всіх людей є різні труднощі. Ці складності долаються нами протягом життя.

– А у людей з обмеженими можливостями ці бар'єри свої, – зазначила Валентина Кирилівна, аналізуючи перспективи професійного росту в бібліотеках, що обслуговують читачів з фізичними вадами. І розкрила нові оригінальні способи навчання, перепідготовки бібліотекарів для роботи з такими особами. Можливо, вважає В. К. Скар, варто повернутися до практики 50-х років, коли відділення для сліпих функціонували при публічних бібліотеках. Виокремлення спеціальних бібліотек призвело до того, що решта – перестала цікавитися проблемами інвалідів як напрямом своєї роботи. Мабуть, існують й інші варіанти реорганізації бібліотечно-інформаційного обслуговування людей з фізичними вадами. В будь-якому випадку – необхідно забезпечити доступність соціокультурної інформації для цих осіб, поліпшувати систему соціалізації та їхньої освіти тощо.

Стриманою, коректною та конструктивною була доповідь заввідом Республіканської бібліотеки для сліпих ім. М. Островського (м. Київ) **Л. Г. Кагановської**, яка кожного дня стикається

з проблемою інформаційного обслуговування незрячих людей, або їхніх родичів. Вона розповіла про стан і перспективи бібліотечно-інформаційного забезпечення інвалідів зору, яким дедалі важче орієнтуватися у величезних, зростаючих потоках інформації, а вона для них має бути такою ж доступною, як і для всіх інших громадян країни, де проживає приблизно 60 тис. інвалідів цієї категорії. Їхнім інформаційним забезпеченням займається мережа спеціальних бібліотек, що охоплює 78 бібліотек, які працюють на підприємствах УТОС.

Нагадаємо, в одній із своїх публікацій у 2001 р. директор Республіканської бібліотеки для сліпих ім. М. Островського Юрій Вишняков, присутній на нашому семінарі, зазначав, що «пройшло багато часу, перш ніж суспільство перейшло від ігнорування проблем інвалідів по зору до інтеграції та рівноправного включення їх в соціальне життя. Це стало наслідком зростаючого розуміння потенційних можливостей інвалідів».

На жаль, процес зміни ціннісних орієнтирів у соціальній роботі, що є для України зовсім новим напрямом, відбувається надто повільно. І захист власних прав є більше справою, правди ніде діти, самих бідуючих.

Сьогодні бібліотеки для сліпих, де працюють понад 120 фахівців, активно відстоюють інтереси своїх читачів, виносячи розгляд бібліотечних проблем на засідання різного рівня депутатських комісій, дедалі розширюються контакти з державними установами, громадськими організаціями, благодійними фондами.

З доповіді Л. Г. Кагановської випливає, що її колеги ведуть напружену роботу, спрямовану на розв'язання проблеми соціального благополуччя користувачів своєї бібліотеки, докладають усі зусилля, щоб відстояти їхні інтереси, виступають від їхнього імені, прагнучи забезпечити адекватне до них відношення з боку соціальних інститутів, що зачіпають їхні інтереси.

Зрозуміло, окремі читачі могли б одержувати літературу по МБА. Звичайну літературу для зрячих сліпим можуть читати їх родичі або друзі. Треба налагодити систему та якість виконання замовлень по телефону або поштою, надавати їм інформаційні списки потрібної літератури, поради щодо вибору книжок та періодики. Деякі види послуг можуть бути і платними, але для цього необхідно налагодити співпрацю з службами соціальної допомоги населенню.

Історичний процес наукового обґрунтування сутності бібліотечного обслуговування простежила у своїй доповіді н. с. відділу загального

бібліотекознавства С. М. Масловська. Вона проаналізувала основні положення наукових пошуків високопрофесійних працівників Всенародної бібліотеки України (ВБУ) в кінці 20-х років минулого століття, зокрема, детально зупинилася на творчій спадщині відомого бібліотекознавця Д. А. Балики, який обґрунтував бібліотекознавство як педагогічну науку та проводив ідею диференційованого обслуговування читачів, виступаючи проти механічного перенесення форм масової політико-просвітницької роботи на наукові бібліотеки. Особливу увагу доповідачка приділила сучасним бібліотекознавчим дослідженням щодо оновлення теорії бібліотечного обслуговування, охарактеризувавши погляди провідних вітчизняних учених: А. Чачко, І. Мейжис, В. Ільганаєвої та ін.

Пропозиція щодо створення єдиного методичного центру на базі бібліотеки ім. М. Островського включає і думку стосовно створення єдиного інформаційного простору для спеціальних бібліотек з допомогою державної бібліотечної комп'ютерної мережі. Має бути розроблена комплексна автоматизація діяльності бібліотеки для сліпих. Але цим питанням не дуже цікавляться державні комп'ютерні центри.

Як відомо, у Росії ще років сім тому було створено локальну мережу системи бібліотек, що обслуговують контингент людей з проблемами зору. Вона об'єднувала 14 робочих станцій і файловий сервер. Було сформовано електронний каталог по всіх видах фонду. Його з часом мала доповнити база даних по тифлології. Однак користуватися цією системою користувач без допомоги бібліотекаря не міг.

У бібліотеці ім. М. Островського теж дещо зроблено в цьому напрямі. Але, на жаль, проблеми фінансові, інженерного характеру значно зростають через відсутність належної видавничо-поліграфічної тифлобази: виступи на картоні для читання за системою Брайля дуже швидко зношуються через невисоку якість.

При методцентрі має бути створений і консультативний пункт по використанню комп'ютерної техніки незрячими. Тут повинна концентруватися й інформація про комп'ютерні технології, проводитися навчання інвалідів роботі на комп'ютерах (може, й курси) тощо.

Комплекс програмно-апаратних засобів для переведення письмового тексту в звукову інформацію вже розроблено й успішно запроваджено у Росії. Та, як підкреслила Л. Г. Кагановська, запропоновані москвичами програми не підходять для українських бібліотек, де на комп'ютерах сто-

ять інші програми. Але вже є власні розробки. Бібліотека ім. М. Островського дуже зацікавлена в співпраці з іншими установами, зокрема з НБУВ, прагнучи запроваджувати нові, сучасні технології комунікацій.

Принагідно нагадаємо рядки з «Проекту стандартних правил забезпечення рівних можливостей для інвалідів», поданого Міжнародною комісією соціального розвитку до 48-ї Генеральної Асамблеї ООН: «Державам належить забезпечити, щоб нові комп'ютеризовані інформаційні системи послуг, надані населенню, були з моменту введення в дію або внаслідок необхідних приладів доступні для інвалідів».

З огляду на вищезначені проблеми, враховуючи те, що робота бібліотечних працівників з інвалідами, водночас є і соціальною роботою, яка включає і соціальну психологію, то таких працівників, на нашу думку, можна віднести водночас і до соціальних працівників, а саму бібліотеку, що обслуговує людей з обмеженими можливостями і соціальною службою, більше того, комплексною бібліотечно-інформаційною установою, або, зважаючи на запропонований на міжнародній конференції НБУВ в 2000 р. академіком О. С. Онищенко ракурс «бібліотека – інфополюс», можна говорити про бібліотеку, як про соціальний бібліотечний інфополюс. Звичайно, його треба й організувати, й комплектувати відповідним штатом, вводячи штатні посади інформаційного працівника, соціолога, психолога та ін. До речі, кодекс бібліотечної етики цілком збігається з концепцією соціальної роботи, що розглядається, як професійна діяльність, в основі практики якої лежать етичні принципи, що передбачають професійну відповідальність соціального працівника.

Нині в суспільстві надзвичайно загострилися всі соціальні проблеми: нема стабільності соціального статусу, сам він став іншим, матеріальне забезпечення залишає бажати кращого. А у зв'язку з тим, що людство переходить у нову інформаційну фазу свого розвитку, виникає комплекс зовсім нових проблем взаємопроникнення соціальної та бібліотечної роботи. Скажімо так: бібліотечно-соціальної роботи, яка сьогодні потребує і нового наукового підходу і наукового обґрунтування, прискіпливого вивчення вітчизняного і зарубіжного досвіду.

Саме в такому поєднанні розглядаються функції бібліотекаря, який працює з людьми, котрі мають обмежені можливості в Інформаційно-ресурсному ОМНІ-центрі Українсько-американської програми запобігання вродженим

вадам розвитку Наукової бібліотеки Національного університету «Києво-Могилянська Академія». Про інформаційне забезпечення фахівців у галузі медичної генетики і вроджених вад розвитку дитини (а також батьків дітей з вродженими вадами і людей, котрі мають вроджені вади розвитку) розповіла керівник вищеназваної структури НУКМА (вона ж і соціолог, і бібліотекар) О. Ю. Котляр. Доповідачка супроводжувала свою переконливу розповідь прикладами з літератури, перекладеної в основному з англійської мови (всі книги Оксана Юрїївна подарувала НБУВ). Вона закликала приєднуватися до громадської організації – з запобігання вродженим вадам розвитку, партнером Фонду запобігання вродженим вадам розвитку «March of Dimes» (президент – проф. Ігор Барилляк, директор Українського наукового центру медичної генетики). Альянс видає та поширює інформаційні матеріали щодо діагностики, лікування та попередження найпоширеніших вад, що може бути цікаво для всіх бібліотек країни.

Завбібліотекою Школи соціальної роботи Наукової бібліотеки НУКМА Н. Б. Бондаренко висвітлила її досвід та перспективи діяльності, логічно продовжуючи тему, нагадала слова автора книги «Социальная работа в изменяющейся Европе» Уолтера Лоренца, що «практика соціальної роботи тісно пов'язана з державою і з соціальною політикою, яка має різні традиції в різних європейських країнах, вона також є породженням ідеологій, що не обов'язково відбилися в офіційній політиці» (с. 48).

Тому одним із численних напрямів Шкіл соціальної роботи, які треба створювати в Україні, ми вважаємо, має стати робота з інвалідами.

Школа соціальної роботи НУКМА ім. В. І. Полтавця, її бібліотека готові надати будь-яку інформацію всім, хто до неї звертається, хоча правди ніде діти, основна, найцікавіша література там зберігається англійською мовою. Структурний підрозділ НУКМА здійснює підготовку фахівців за спеціальністю «Соціальна робота», переклади та видає літературу з соціальної роботи і соціальної політики, забезпечує діяльність Інформаційно-сервісного центру для спеціалістів, котрі працюють у соціальній сфері.

Доповідь студентки Національного педагогічного університету ім. М. П. Драгоманова О. П. Приходько (кафедра тифлопсихології дефектологічного факультету) було присвячено використанню електронних бібліотек людьми з вадами зору. Напрацювання університету вельми зацікавили фахівців. Досвід роботи в комп'ютерній школі

при вузі, користування комп'ютерною технікою істотно полегшує студентам з проблемами зору підготовку до занять, екзаменів, написання різних рефератів. У школі займаються майбутні юристи, економісти, математики та ін. особи з проблемами зору.

У дітей з патологією зорового аналізатора, зазначила О. Приходько, було виявлено ряд особливостей розвитку процесу навчання роботи з комп'ютером.

Підрозділом університету створено оригінальні тифлоелектронні засоби, зокрема комп'ютерну систему інваліда по зору на базі ПК, яка сприймає і правильно реагує на голосові команди незрячого, а для зворотнього зв'язку використовується дикторський голос. Для цієї голосової системи розроблено комп'ютерні програми, які з мікрофона сприймають голосові команди, створені та озвучені дикторським голосом ігри «Капітал», «Екзаменатор». «Сліпий водій», а також малогабаритних тифлоелектронних засобів, зокрема брайлівський та голосовий настільний калькулятори.

У 1999 р. здійснено розробку «Електронної комп'ютерної голосової бібліотеки для сліпих». Було використано локальну мережу Ethernet для підключення робочих місць читачів до центрального комп'ютера, на якому реалізовано базу даних і оригінальний бібліотечний сервер із системою реєстрації читачів, привласнення їм паролей і пошуковою системою.

О. Приходько підкреслила, що пошук у БД і озвучення текстів електронної бібліотеки на своїх робочих місцях одночасно і незалежно один від одного можуть здійснювати всі читачі, включаючи читання одного і того ж тексту.

Заступник директора Центральної бібліотеки для дітей м. Миколаєва з бібліотечного менеджменту Г. С. Гречко з поважних причин не змогла приїхати на конференцію, але про представлену нею «Авторську комплексну програму «Майбутня мама» хотілося б сказати кілька слів, оскільки йдеться про досвід цієї бібліотеки щодо інформаційної підтримки вагітних жінок, надання консультативної допомоги з різних медичних та інших питань, об'єднання зусиль всіх організацій, що працюють із сім'єю. Бібліотека, яка взяла за взірць успішну практику в цьому питанні своїх шведських колег, організовує зустрічі з представниками перинатальних, лікувальних жіночих установ, соціальних психологічних та юридичних служб, громадських жіночих об'єднань. Для майбутніх мам виділено спеціальні сенсорні

«зони», пристосовано ергономічний простір та приміщення; створено банк даних про законодавчі матеріали з питань охорони материнства та дитинства; надається пільговий режим обслуговування (видача літератури із фонду читального залу, ксерокопіювання та ін.); організовані бібліотечні пункти в стаціонарних жіночих лікувальних закладах; підібраний різноманітний репертуар книг, журналів, газет, CD-ROM з питань сімейних відносин; весь спектр інформації, що можна одержати по Інтернет з питань материнства та сім'ї та ін.

Доповідачам були задані питання щодо ситуації, котра склалася в сфері обслуговування осіб з обмеженими можливостями. Відбулася жвава дискусія з приводу визначення присутніми фахівцями перспектив формування в Україні єдиних бібліотечно-інформаційних ресурсів для особливих категорій споживачів, у ході якої було підкреслено необхідність привертання уваги до цієї проблеми як урядових кіл і громадськості, так і професійної спільноти, залучення прогресивного закордонного досвіду щодо законодавчого забезпечення процесу, розвитку комунікативних технологій для незрячих користувачів в інформаційному просторі, інформаційному забезпеченні реабілітаційних послуг.

Окремо учасникам семінару було наголошено на необхідності вироблення спільної стратегії для започаткування Національної програми інформаційної інтеграції на допомогу громадянам із обмеженими можливостями, саме в цій справі вони сподіваються на підтримку Національної бібліотеки країни, що має допомогти розв'язати цю проблему, сприяючи початку вирішення актуального питання подолання перешкод об'єктивного і суб'єктивного характеру у бібліотечно-інформаційному обслуговуванні осіб з обмеженими можливостями як необхідної умови їх соціального захисту та рівноправ'я як громадян.

Запропоновані керівниками семінару рекомендації зацікавлено обговорювалися всіма його учасниками, були висловлені пропозиції щодо визнання необхідності постійного функціонування семінару з даної проблематики під час проведення щорічних міжнародних конференцій НБУВ.

Учасники нашого семінару сподіваються, що саме НБУВ зможе допомогти розв'язати цю проблему, сприяючи початку вирішення актуального питання соціального захисту осіб з обмеженими можливостями на державному рівні.