

Краевое государственное бюджетное научное учреждение культуры
**«ДАЛЬНЕВОСТОЧНАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ
НАУЧНАЯ БИБЛИОТЕКА»**
ОТДЕЛ НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ И НАУЧНО-МЕТОДИЧЕСКОЙ
РАБОТЫ

**ОБСЛУЖИВАНИЕ ОСОБЫХ ГРУПП ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ
БИБЛИОТЕК**

Консультация. Обзор

Составитель М. П. Лопушенко

Хабаровск

2023

ББК 78.3

Б59

Редакционная коллегия: Т. Ю. Якуба,

Р. В. Наумова, Л. Б. Киселёва, Г. И. Казачук

Обслуживание особых групп пользователей библиотек : метод. консультация, обзор / Дальневост. гос. науч. б-ка, отд. науч.-исслед. и науч.-метод. работы ; сост. М. П. Лопушенко ; редкол.: Т. Ю. Якуба и др. — Хабаровск : ДВГНБ, 2023. — 34 с.

Данное пособие содержит методический материал в помощь работе общедоступным (публичным) библиотекам по обслуживанию инвалидов и других маломобильных групп населения.

ББК 78.3

ДВ 64

© Дальневосточная государственная научная библиотека, 2023

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	4
Нормативно-правовые акты по формированию доступной среды.....	5
Государственная программа РФ «Доступная среда».....	9
Деятельность библиотек в помощь социальной реабилитации маломобильных групп населения	10
Докомплектование библиотек изданиями специальных форматов.....	12
Формы обслуживания особых групп пользователей библиотек.....	13
Специфика массовой работы в библиотеках, обслуживающих маломобильные группы населения.....	14
Требования для специалистов библиотек по информационно-библиотечному обслуживанию особых групп пользователей библиотек	15
Оказание ситуационной помощи в библиотеках с учётом группы инвалидности и маломобильности пользователя	16
Этика общения с особыми группами пользователей библиотек	20
Опыт работы библиотек по обслуживанию маломобильных групп населения.....	24
Заключение.....	31
Список источников.....	32

Люди с ограниченными возможностями не должны быть в положении вынужденных затворников — они должны жить полноценной жизнью. Соблюдать требования безбарьерной среды нужно везде, и не для «галочки».

Владимир Путин, президент России

Введение

Беспрепятственный доступ к информации и знаниям сегодня становится непреложной основой качества жизни всех социальных групп населения. Социальная поддержка инвалидов и других маломобильных групп населения является важнейшей государственной задачей, отражённой в ряде международных и российских правовых документах.

В правовом отношении *инвалидом* является «лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящими к ограничению жизнедеятельности и вызывающими необходимость его социальной защиты. Под *ограничением жизнедеятельности* понимается полная или частичная утрата лицом способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать своё поведение, обучаться и заниматься трудовой деятельностью» (Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ (ред. от 29.12.2015) «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»). В соответствии с этим законом государство гарантирует инвалиду право на получение необходимой информации.

Наряду с термином «инвалид» в нормативных актах и специальной литературе используется термин «*маломобильные группы населения*» (далее — МГН), который определяется как «люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой

информации или при ориентировании в пространстве. К МГН здесь *отнесены*: инвалиды, люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т. п.». Таким образом, МГН — это более широкая категория людей, включающая в себя инвалидов.

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

Нормативно-правовые акты по формированию доступной среды

Основным международным документом, устанавливающим права инвалидов во всём мире, является *Конвенция о правах инвалидов*, принятая Генеральной Ассамблеей ООН 13.12.2006.

Данная *Конвенция после ратификации её Российской Федерацией* 25.09.2012 в соответствии со ст. 15 Конституции РФ стала частью российского законодательства.

Федеральные законодательные акты РФ

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

– Федеральный закон от 01.12.2014 № 419-ФЗ «*О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов*» (вступил в силу с 01.01.2016), в соответствии с которым устанавливается переходный период, в течение которого федеральные органы исполнительной власти, органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления утверждают и

реализуют мероприятия по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг («дорожные карты»);

– Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (ред. от 08.06.2015, с изменениями и дополнениями вступил в силу с 01.01.2016), где в ст. 8 «Права особых групп пользователей библиотек» прописано, что:

1. Условия доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания обеспечиваются в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов. Слепые, слабовидящие имеют право на библиотечное обслуживание и получение экземпляров документов в специальных доступных форматах на различных носителях информации в специальных государственных библиотеках и других общедоступных библиотеках.

2. Пользователи библиотек, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и физических недостатков, имеют право получать документы из фондов общедоступных библиотек через заочные или внестационарные формы обслуживания, обеспечиваемые финансированием за счёт средств соответствующих бюджетов и средств федеральных программ.

– Приказ Минтруда России от 25.12.2012 № 627 *«Об утверждении методики, позволяющей объективизировать и систематизировать доступность объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности для инвалидов и других маломобильных групп населения, с возможностью учета региональной специфики».*

– Постановление Правительства Российской Федерации от 29.03.2019 № 363 *«Об утверждении государственной программы Российской Федерации “Доступная среда”»* (с изменениями и дополнениями).

Отраслевые законодательные акты

– *«Модельный стандарт деятельности общедоступной библиотеки»* от 31.10.2014, в котором прописано, что библиотека предоставляет услуги и материалы в доступной форме тем, кто по каким-либо причинам не может

посещать её в обычном режиме, и вносит свой вклад в социокультурную реабилитацию особых групп населения.

В конце 2015 года приказами Министерства культуры РФ было утверждено пять Порядков обеспечения условий доступности объектов и услуг в сфере культуры, которые вступили в действие с 01.01.2016. В их число входят:

- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 09.09.2015 № 2400 *«Об утверждении требований доступности к учреждениям культуры с учетом особых потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения»* (с изменениями и дополнениями);
- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 10.11.2015 № 2761 *«Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов»* (с изменениями на 25.08.2021);
- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 16.11.2015 № 2800 *«Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ»* (с изменениями и дополнениями);
- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 16.11.2015 № 2803 *«Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов музеев, включая возможность ознакомления с музейными предметами и музейными коллекциями, в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов»* (с изменениями и дополнениями);
- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.11.2015 № 2834 *«Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников*

истории и культуры) народов Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями).

Региональные законодательные акты по Хабаровскому краю

– Распоряжение Правительства Хабаровского края от 27.05.2021 № 439-рп «О внесении изменений в План мероприятий (“дорожную карту”) “Повышение значений показателей доступности для инвалидов действующих объектов социальной, инженерной, транспортной инфраструктуры и условий для беспрепятственного пользования услугами в Хабаровском крае”, утвержденный распоряжением Правительства Хабаровского края от 30.09.2015 № 668-рп».

– Распоряжение Правительства Хабаровского края от 08.11.2016 № 871-рп «О мерах по реализации на территории Хабаровского края конвенции о правах инвалидов, Федерального закона от 01.12.2014 № 419-ФЗ “О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией конвенции о правах инвалидов”».

– Распоряжение Правительства Хабаровского края от 23.08.2017 № 592-рп «О мерах по реализации на территории Хабаровского края Федерального закона от 07.06.2017 № 116-ФЗ “О внесении изменений в Федеральный закон “О социальной защите инвалидов в Российской Федерации”».

– Постановление Правительства Хабаровского края от 25.01.2019 № 13-пр «О внесении изменений в государственную программу Хабаровского края “Доступная среда”».

– Закон Хабаровского края от 09.12.2015 № 149 «Об отдельных вопросах обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов и других маломобильных групп населения к объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктур, к местам отдыха и к предоставляемым в них услугам» (с изменениями и дополнениями).

Государственная программа РФ «Доступная среда»

«Доступная среда» — это государственная программа, направленная на формирование условий для беспрепятственного доступа инвалидов и других МГН к больницам, поликлиникам, административным зданиям, а также совершенствование механизма предоставления им различных видов помощи и услуг, соответствующих их социальным потребностям.

Программа разработана по поручению Президента и Правительства Российской Федерации в ноябре 2009 года. Её *основная цель* — полноценное формирование условий, позволяющих обеспечить равный доступ инвалидов и граждан без ограничения потребностей к социальным инфраструктурам, а также полному перечню открытых услуг, предоставляемых населению Российской Федерации.

Основные требования обеспечения доступности: равный доступ всех социальных групп населения; использование интегрированных форм обслуживания читателей, независимо от имеющихся у них ограничений жизнедеятельности; возможность единовременного получения всех услуг инвалидами и другими МГН.

Формирование дифференцированного информационно-библиотечного обслуживания должно осуществляться исходя из 4-х критериев: *доступности, безопасности, информативности, комфортности.*

Критерий *доступности* определяет условия беспрепятственного получения информационно-библиотечных услуг.

Критерий *безопасности* обеспечивает создание условий посещения библиотеки без риска быть травмированным либо нанести вред другим людям, государственному, общественному или личному имуществу.

Критерий *информативности* обеспечивает возможность оперативного получения информации и соответствующего реагирования на неё.

Критерий *комфортности* определяет создание условий, требующих минимальных усилий и эмоциональных затрат со стороны целевых групп читателей.

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

Основные группы инвалидов, определяющие необходимость создания доступной среды в библиотеках, в зависимости от вида помощи (в том числе ситуационной), в которой нуждается инвалид, делятся на пять основных групп. Каждой группе установлен буквенный код, совпадающий по написанию в русском и латинском алфавитах:



1. Инвалиды, использующие для передвижения кресло-коляску (далее по тексту — группа «К»).



2. Инвалиды с нарушением опорно-двигательного аппарата (далее по тексту — группа «О»).



3. Инвалиды с нарушением зрения (далее по тексту — группа «С»).



4. Инвалиды с нарушением слуха (далее по тексту — группа «Г»).



5. Инвалиды с нарушением интеллекта (далее по тексту — группа «У»).

Практика многих библиотек показывает, как использование универсальных решений создаёт лучшие условия для МГН, объективно повышает качество услуг для всех посетителей без ограничений функции здоровья.

Деятельность библиотек в помощь социальной реабилитации маломобильных групп населения

Предоставление инвалидам возможности пользоваться библиотеками разных типов и видов способствует социальной реабилитации инвалидов,

интеграции их в общество. Применительно к инвалидам *реабилитация* означает процесс, имеющий целью помочь им достигнуть оптимального физического, интеллектуального, психического и социального уровня деятельности и поддерживать его.

Деятельность библиотек в помощь социальной реабилитации инвалидов предполагает:

- выявление лиц с физическими и умственными нарушениями, семей, где есть инвалиды, нуждающиеся в библиотечном обслуживании;
- доведение книг и других источников информации до инвалидов, использование в этих целях различных форм обслуживания;
- предоставление инвалидам необходимой литературы, в том числе литературы специальных форматов в помощь учебной, профессиональной, досуговой деятельности;
- справочно-библиографическое обслуживание на основе изучения информационных потребностей абонентов;
- индивидуализацию процесса работы с читателями-инвалидами, применение при необходимости методов библиотерапии;
- привлечение инвалидов к участию в библиотечных мероприятиях с целью организации их общения, расширения социальных контактов;
- популяризацию дефектологических знаний среди населения путём предоставления информации о различных учреждениях, занимающихся лечением, обучением, трудоустройством, социальной защитой инвалидов; о воспитании детей, имеющих нарушения в развитии, в семье и школе; о способах и средствах оказания помощи лицам с ограничениями в жизнедеятельности в их социальной адаптации;
- установление тесных контактов с обществами, предприятиями и клубами инвалидов, реабилитационными учреждениями, советами ветеранов, домами инвалидов и престарелых, школами-интернатами для детей с особенностями развития;

– привлечение общественности в качестве добровольных помощников к библиотечному обслуживанию инвалидов, благотворителей.

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

Докомплектование библиотек изданиями специальных форматов

Работа с МГН включает в себя и докомплектование библиотеки *изданиями специальных форм и видов*, предназначенными для восприятия с помощью осязания (рельефно-точечные книги, тифлографические пособия, тактильные книжки-игрушки), слуха («говорящие» книги на CD-ROM, флеш-картах, БД Talking Book Library), остаточного зрения (книги, напечатанные крупным шрифтом), *техническими средствами* (средства чтения и воспроизведения литературы в специальных форматах для незрячих и слабовидящих (читающий сканер, электронная лупа для чтения текста, тифлофлешплеер), для глухих и слабослышащих (звукоусилительное оборудование, видеотека с субтитрами).

Приоритетными направлениями комплектования по книжным форматам являются плоскопечатные книги методической тематики с обычным размером шрифта по актуальным проблемам тифлопедагогики, коррекции зрения, библиотечного обслуживания инвалидов; плоскопечатные книги укрупненного шрифта; рельефно-точечные книги для чтения людьми, начинающими читать по системе Брайля (книги с печатью через строку) с рельефными иллюстрациями.

При создании коллекции литературы крупнопечатных и озвученных изданий следует обращать внимание на качество бумаги, переплёта, размер шрифта, чёткость и яркость иллюстраций, а также принимать во внимание запросы инвалидов и пожилых людей, которых интересуют книги по

домоводству, медицине, реабилитации, трудоустройству, социальной защите, физкультурно-оздоровительного направления и пр.

Формы обслуживания особых групп пользователей библиотек

К специальным услугам относятся: обеспечение в библиотеке присмотра за лицами, нуждающимися в уходе; предоставление чтеца; консультации и беседы по всем вопросам социальной жизни; тематические подборки литературы; подготовка индивидуальных информационно-библиографических списков.

Внестанционные формы обслуживания: приём заказов, выполнение справок по телефону; доставка литературы на дом; открытие дополнительных филиалов, передвижек в центрах обслуживания пожилых людей (инвалидов), лечебницах, домах престарелых, больницах; выпуск информационных бюллетеней новостей, библиографических указателей для людей, не выходящих из дома.

Групповые мероприятия вне библиотеки: экскурсии, прогулки, походы; участие в общегородских (общерайонных и др.) мероприятиях (праздниках, выставках, благотворительных аукционах и пр.); участие в мероприятиях, организованных совместно с другими организациями с целью привлечения внимания общественности к проблемам престарелых и инвалидов, популяризации достижений инвалидов в различных областях деятельности и т. д.

Групповые мероприятия в библиотеке: ознакомительные экскурсии по библиотеке; встречи, вечера с участием интересных людей; семинары, беседы, консультации с приглашением специалистов в области медицины, педагогики, социального обеспечения; организация трудовой и благотворительной деятельности (благотворительные чаепития, сбор денежных средств в пользу нуждающихся, организация и проведение персональных и коллективных выставок (выставок-продаж) декоративно-прикладного искусства пенсионеров, инвалидов); организация кружков,

курсов, клубов по интересам; громкие чтения книг, статей для слепых и слабовидящих людей, просмотр кинофильмов с последующим обсуждением.

Специфика массовой работы в библиотеках, обслуживающих маломобильные группы населения

Содержание массовой работы в библиотеках, обслуживающих инвалидов, мало чем отличается по своей тематике от работы обычных библиотек. Специфические черты связаны лишь с информационным обеспечением таких мероприятий, на которых используется литература специальных форматов, а также с тематикой, относящейся к проблемам социальной реабилитации и интеграции инвалидов, к вопросам их жизни и деятельности.

Так, для слепых и слабовидящих особое внимание приобретает устная пропаганда литературы. Наряду с викторинами, литературно-музыкальными вечерами, встречами с интересными людьми, практикуются громкие чтения для взрослых и детей, конкурсы на лучшего чтеца. Особое значение могут иметь книги, герои которых мужественно и стойко преодолевают физические недуги, другие препятствия, ограничивающие их жизнедеятельность. Чтение подобных произведений даёт инвалиду надежду на лучшую жизнь, у него появляется дополнительный стимул в борьбе с болезнями и желание радоваться жизни.

Специфика массовой работы с глухими связана с применением мимико-жестикулярной речи. Библиотеки принимают участие в проведении литературных (художественно-мимических) чтений-пересказов художественных произведений, статей из газет и журналов.

При этом важно относиться к инвалидам как к равноправным участникам, не акцентируя внимание аудитории на их присутствии, но при этом помнить о специфике различных категорий инвалидов. Так, если на мероприятие пришли незрячие люди, им нужно помочь занять места, познакомить с соседями, сказать о том, кто ведёт вечер, познакомить с

программой. На то или иное мероприятие могут быть приглашены глухие и слабослышащие, но это возможно лишь при условии участия в этом мероприятии сурдопереводчика. Такой аудитории целесообразно дать как можно больше визуальной информации, можно организовать просмотры видеофильмов, кинофильмов с субтитрами.

Требования для специалистов библиотек по информационно-библиотечному обслуживанию инвалидов

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

Согласно «Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов», утверждённого приказом Министерства культуры РФ от 10.11.2015 № 2761, для определения мер по поэтапному повышению уровня доступности библиотек и предоставляемых услуг проводится обследование зданий и помещений, по результатам которого составляется *паспорт доступности* для инвалидов объекта и предоставляемых на нём услуг.

Паспорт доступности должен содержать: краткую характеристику объекта и предоставляемых на нём услуг; оценку соответствия уровня доступности для инвалидов объекта и предоставляемых на нём услуг; предлагаемые управленческие решения по срокам и объёмам работ, необходимым для приведения объекта и порядка предоставления на нём услуг в соответствие с требованиями законодательства РФ.

Обязательным требованием по предоставлению информационно-библиотечных услуг с сопровождением инвалидов является необходимость определения основного маршрута движения, начиная от входа на территорию объекта — до места оказания услуги, а также до санитарно-гигиенических

помещений. Все сотрудники библиотеки должны пройти инструктаж по вопросам доступности, быть осведомлены о перечне предоставляемых услуг, проинформированы о специальном оборудовании и порядке их эксплуатации, ознакомлены с порядком эвакуации и правилами взаимодействия сотрудников при предоставлении услуг инвалидам и другим МГН.

Оказание ситуационной помощи в библиотеках с учётом группы инвалидности пользователя

Согласно Федеральному закону от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» российские библиотеки входят в число социально значимых учреждений и организаций, где сотрудникам необходимо оказывать ситуационную помощь в зависимости от имеющегося у инвалида нарушения здоровья с учётом буквенного кода и той ситуации, в которой находится инвалид.

Ситуационная помощь — это помощь, оказываемая инвалиду в целях преодоления барьеров, препятствующих ему получать услуги наравне с другими лицами. Такую помощь обязаны обеспечивать собственники объектов, операторы услуг при осуществлении своей основной деятельности. Ситуационная помощь в случае необходимости обеспечивается и на территории, прилегающей к объекту. К сотруднику, работающему с МГН, предъявляются высокие требования. Он должен владеть не только библиотечными и адаптивными технологиями, но и навыками социальной и педагогической работы, иметь базовые знания в области медицины и психологии.

В зависимости от особенностей инфраструктуры объекта предусматриваются следующие *виды ситуационной помощи*: при входе и выходе из библиотеки; при ориентации; при сопровождении по различным зонам обслуживания; при передвижении в пространстве библиотеки; при выполнении действий в части функциональных процедур и операций,

осуществляемых основной частью читателей (без инвалидности) самостоятельно.

Оказание ситуационной помощи инвалидам группы «К»

Для организации обслуживания инвалидов группы «К» инструктируются сотрудники, способные обеспечить вход и выход в библиотеку пользователю на инвалидной коляске, помочь ему при передвижении внутри учреждения, поднять его на нужный этаж. Персонал учреждения должен владеть информацией о кратчайших путях движения, удобных для посетителей с низкой мобильностью. Для читателей с двигательными ограничениями сотрудник библиотеки помогает достать книги или иные предметы, находящиеся на высоких полках. В случае отсутствия в зонах обслуживания нормативных по высоте стоек или кафедры обслуживания действия должны быть перенесены на удобный для данного читателя уровень. Этот принцип реализуется и в зоне гардероба.

Оказание ситуационной помощи инвалидам группы «О»

Для организации обслуживания инвалидов группы «О» инструктируются сотрудники, способные оказать помощь инвалиду при всех действиях, выполняемых руками. Это может быть открывание и закрывание дверей, ассистирование при одевании и раздевании в гардеробе, включение и выключение аппаратуры, перемещение или доставание предметов с полки.

Оказание ситуационной помощи инвалидам группы «С»

Для организации обслуживания инвалидов группы «С» инструктируются сотрудники, способные оказать помощь инвалиду по зрению. Помощь оказывается при входе в библиотеку и выходе из неё, координируется и направляется передвижение такого посетителя внутри учреждения. При сопровождении читателя к необходимой ему зоне следует предупреждать его о потенциально опасных элементах обстановки.

Читателей, регулярно посещающих библиотеку, предупреждают о любых пространственных изменениях в ней. Сотрудник, сопровождающий или обслуживающий инвалида по зрению, в случае необходимости

отлучиться должен предупреждать его об этом. Важно при этом удостовериться, что рядом есть элемент архитектурной среды или обстановки, до которых посетителю будет удобно дотронуться.

При возникновении необходимости и с согласия читателя ему оказывается помощь в заполнении и последующем прочтении рукописных или печатных форм. Сообщение, адресованное незрячему или слабовидящему человеку, должно произноситься чётко и спокойно, без повышения голоса.

При наличии у читателя собаки-проводника организуется место её нахождения в достаточной близости от хозяина. Не рекомендуется командовать, трогать и играть с собакой-проводником.

Оказание ситуационной помощи инвалидам группы «Г»

Для организации обслуживания инвалидов группы «Г» инструктируются сотрудники, способные оказать помощь инвалиду по слуху. Они должны иметь представление о типах и степенях глухоты, уметь выбирать соответствующие способы общения с читателем. Важно умение использовать компьютер как специальное средство коммуникации, обладать чётким разборчивым почерком и не иметь дефектов речи.

Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, обычно достаточно помахать ему рукой или прикоснуться к нему. Во время разговора нужно смотреть собеседнику прямо в глаза, говорить ясно и чуть медленнее, использовать короткие и простые фразы. Сотрудник должен выбирать место так, чтобы на него падал свет. Должны быть исключены любые помехи для восприятия (жевательная резинка или еда во рту, закрывающие лицо руки или предметы). Если диалог затруднён в силу различных причин, ситуационный помощник должен предложить ручку и бумагу. Категорически не следует кричать инвалиду по слуху, особенно в ухо.

Если ваше общение с глухим осуществляется через переводчика жестового языка, обращаться нужно непосредственно к посетителю, а не к

его переводчику. При посещении библиотеки слепоглухим инвалидом ситуационная помощь со стороны сотрудников учреждения оказывается сопровождающим его лицам.

Оказание ситуационной помощи инвалидам группы «У»

Декларация ООН «О правах умственно отсталых лиц» (принята 20.12.1971) провозглашает необходимость оказания умственно отсталым лицам помощи в развитии их способностей в различных областях деятельности и содействия по мере возможности включению их в обычную жизнь общества. Для инвалидов с нарушениями умственного развития свойственны повышенная утомляемость и раздражительность, неустойчивость внимания, неспособность в полном объёме овладеть пространственными и временными представлениями. По этим причинам оказание ситуационной помощи возможно только для инвалидов с лёгкой умственной отсталостью и простым типом дефекта психики.

В процессе сопровождения важно понимать, что словесные формы работы с такими посетителями малоэффективны, необходимо применение наглядных средств, использование рисунков и схем. Инвалиды с нарушениями умственного развития очень медленно усваивают новое, что диктует необходимость многократного повторения наиболее важной информации в течение длительного времени. При этом предъявляются особые требования к речи сопровождающего специалиста: необходимо выражаться доступным языком, точно и по делу, избегать словесных штампов и образных выражений. Учитывая эмоциональную неуравновешенность инвалидов группы «У», необходимо поддерживать спокойную доброжелательную атмосферу, с пониманием, чуткостью и терпением воспринимать разные смены настроения таких посетителей.

Успех реабилитации инвалидов с нарушениями интеллекта во многом зависит от семьи, от её активности, от семейного климата, поэтому необходимо активно включать семью в реабилитационные мероприятия.

Этика общения с особыми группами пользователей библиотек

Инвалиды — особая группа пользователей библиотек, нуждающаяся в социокультурной и психологической поддержке. Задача библиотекарей — создать максимально комфортную обстановку для своих особенных читателей. Кроме приобретения специальной литературы и оборудования, освоения новых методов и форм работы, библиотекам необходимо подготовить своих сотрудников для работы с этой группой населения.

К примеру, библиотекари должны не бояться смотреть на человека с ограниченными возможностями и активно вступать с ним в контакт, а, предлагая помощь, сначала дождаться, пока её примут, а затем уже уточнять, что и как делать. Лучше всех такими приёмами должны владеть *ситуационные помощники*, находящиеся в зонах коммуникации и предоставления информационно-библиотечных услуг. Именно их подготовленность определяет восприятие адаптивного потенциала учреждения.

При взаимодействии с читателями, имеющими ограничения здоровья, следует помнить, что любое вспомогательное приспособление (трость, инвалидная коляска, костыли и т. д.) — это чужая собственность, и нельзя перемещать или брать их, не получив разрешения.

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

Помните: вовремя предложенная помощь повышает безопасность и комфорт передвижения читателя. Усаживая маломобильного человека, не забудьте уточнить, нужна ли ему опорная спинка. Разговаривая с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, избегайте положения, при котором вашему собеседнику нужно запрокидывать голову. Следует также помнить, что не нужно похлопывать собеседника по спине или по плечу — это может вызвать острый болевой синдром.

Планируя пригласить читателя, использующего инвалидную коляску, на массовое мероприятие, важно поставить его в известность обо всех

аспектах доступности прилегающей территории, зданий и помещений. Если условия безбарьерной среды обеспечены не в полном объёме, может потребоваться помощь волонтеров. Обо всех деталях пребывания он должен быть проинформирован заранее. Ему должна быть предоставлена возможность принять самостоятельное решение о присутствии на мероприятии. Если библиотека готова предоставить во временное пользование инвалидную коляску, то для читателя может оказаться важным её тип и основные технические характеристики.

Если читатель на инвалидной коляске остановился в том месте, где он затрудняет движение других читателей, сотрудников, прохожих, то его коляску нельзя поворачивать или начать катить без личного согласия. Опираясь на неё, перемещать находящиеся на ней сумку или иные предметы недопустимо. Если маломобильный читатель пересел с кресла-коляски на стул, не передвигайте инвалидное кресло вне зоны его досягаемости. Если в перемещении кресла-коляски есть необходимость, спросите разрешения у его владельца. Если вам разрешили передвигать коляску, сначала катите её медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

Правила этикета при общении с пользователем, имеющим нарушение зрения

Предлагая свою помощь, направляйте человека, не стискивая его руку. Не пытайтесь взять у него трость — это «продолжение» его руки. Если допускается форматом происходящего, дайте характеристику или опишите окружающую обстановку. Недопустимо управлять незрячим человеком на расстоянии — просто подойдите и помогите выбраться на нужный путь. Обращаясь к незрячему человеку для того, чтобы предложить ему присесть, назовите, с какой стороны находится стул. Если он примет ваше предложение, направьте, положив его руку на спинку стула. Старайтесь дополнительно озвучивать свои действия. В начале разговора

представляйтесь сами и представляйте людей, пришедших с вами. Если вы передаёте слово собеседнику, назовите его.

Роспись незрячего или слабовидящего человека на любом документе имеет такую же юридическую силу, как и любого гражданина нашей страны. То, что он не видит документ, не освобождает его от ответственности. При знакомстве с каким-либо документом он может воспользоваться помощью сопровождающего его лица или адресовать свою просьбу сотрудникам библиотеки (при наличии такой услуги в регламенте). Перед началом чтения сотрудник должен предупредить, что он собирается читать, и пояснить структуру документа. Пропускать строки или заменять чтение пересказом не следует. Если нет возможности подготовить раздаточные материалы (укрупнённый или рельефно-точечный шрифт, аудиозапись, цифровая версия), то они предоставляются на равных условиях. Он сам примет решение, как и когда ознакомиться с текстом.

Правила этикета при общении с пользователем, имеющим нарушение слуха

Говорите ясно и ровно. Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать своё предложение. Убеждайтесь, что вас поняли, не стесняйтесь переспросить об этом. Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться. Если есть возможность, используйте иллюстрации или фотографии. Если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, сложный термин, точный адрес и пр., продублируйте её в письменном варианте, написав или напечатав.

Правила этикета при общении с пользователем, имеющим психические нарушения

Не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения, даже если у вас есть для этого основания. Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу. Не думайте, что вас не поймут, но будьте готовы повторить несколько раз.

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

Если читатель имеет нарушения функции здоровья в виде *гиперкинезов* (непроизвольные движения тела, рук или ног), то постарайтесь уточнить, какие предметы на предлагаемом рабочем месте следует убрать или добавить.

Если у вас возникают проблемы в общении с человеком, испытывающим *затруднения в речи*, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ коммуникации — писать или печатать. Не следует ускорять темп разговора. Будьте готовы к тому, что общение с таким читателем займёт у вас больше времени. Не следует притворяться, что вы понимаете, если это не так. В самом сложном случае рекомендуется вести беседу вопросами, на которые достаточно отвечать утвердительно или отрицательно. Добивайтесь того, чтобы вы могли понять высказанную мысль. Лучше переспросить несколько раз, чем не предоставить гарантированную законом услугу. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он закончил свою мысль. Не перебивайте, не поправляйте его речь и не договаривайте за него. Смотрите собеседнику прямо в лицо, демонстрируя свое внимание и поддерживая визуальный контакт.

Правила этикета при общении с сопровождающими лицами

Часто вместе с читателем с инвалидностью присутствуют сопровождающие. Рекомендуется всегда обращаться персонально к читателю с инвалидностью, а к его сопровождающему — лишь в случае его согласия или по адресованному именно ему поводу.

Правила этикета при общении с пожилыми людьми

Общение с пожилыми людьми имеет свои особенности. Пожилые люди зачастую физически отдалены от библиотеки. Кроме того, неразрешимость многих социально-бытовых проблем, связанных со скудостью средств, нередко заставляет их заботиться в первую очередь об удовлетворении повседневных потребностей, а духовные интересы отодвигать на задний

план. И именно библиотеки могут стать для них источником духовного развития и полноценного досуга.

В общении с престарелыми людьми необходимо придерживаться следующих правил: заранее предупреждать о своём визите; говорить спокойно, громко, медленно, чётко произнося каждое слово; сразу говорить о самом главном, задавать по одному вопросу и дожидаться ответа; интересоваться их нуждами и здоровьем, выслушивать их рассказы, соглашаться с ними и не прерывать воспоминания (для поднятия уровня эмоционального комфорта).

Этические нормы коммуникаций и приёмы, снижающие барьеры понимания, не исчерпываются вышеприведёнными рекомендациями. Кодекс этики российского библиотекаря был и остаётся основой открытости и участия при обслуживании каждого посетителя библиотеки. Читатель с инвалидностью не ожидает какого-то особого обхождения, но вправе рассчитывать на использование адекватного языка и этикета, деятельной поддержки. Главное для профессионала — желание взаимодействовать с читателем с учётом, но без скидок на ограниченные возможности здоровья.

Опыт работы библиотек по обслуживанию маломобильных групп населения

В 2021 году Мурманская областная универсальная научная библиотека (МГОУНБ) стала победителем конкурса «Библиотечная столица России 2023 года». Одним из главных приоритетов деятельности МОУНБ является социальная направленность, в том числе интеграция и адаптация представителей МГН.

Так, в одних системах созданы специализированные подразделения — отдел или сектор. В других — функцию обслуживания инвалидов взяли на себя отделы обслуживания. Большое развитие получили такие формы, как «Домашний абонемент», «Передвижной читальный зал». В Мурманской ЦБС работает отдел нетрадиционных форм обслуживания.

Библиотеками Мурманской области разработаны и реализуются собственные программы и проекты по работе с людьми старшего поколения и МГН. В качестве примера можно привести проект «Серебряный возраст» ГОБУК МГОУНБ, который направлен на создание условий для повышения качества жизни пожилых граждан. Также с 2020 года продолжает свою работу «Школа активного долголетия» для горожан старшего возраста (50+) в МБУК «ЦБС г. Апатиты». Школа имеет различные направления и предлагает разнообразные мероприятия, посещать которые можно согласно интересам (здоровье, творчество, виртуальный туризм, экономика и право, православие).

Одним из приоритетных направлений деятельности библиотек является формирование у пожилых людей и МГН навыков работы с компьютером. Это проект «Интерактивный центр “Открытый мир”» в Мончегорской ЦБС, целевая программа «Третий возраст» в МПБ Кольского района, проект «“Компьютерный ликбез”: основы компьютерной грамотности для пенсионеров» в Ловозерской МПБ.

В городской библиотеке г. Гаджиево (ЦБС ЗАТО Александровск) реализуется программа «Школа серебряных волонтеров “Старшее поколение особого назначения”», направленная на вовлечение представителей старшего поколения в добровольческую деятельность и участие в общественной жизни города. Программа библиотечного патронажа «Библиотека — “золотому” возрасту» функционирует в ЦБС г. Оленегорска. Обеспечению доступности туристических услуг пенсионерам посвящён проект «Седина арктических троп», реализуемый в 2020–2021 гг. Печенгским МПБО. Инклюзивная площадка «Открываем мир вместе» для людей с инвалидностью реализуется в Мончегорской ЦБС.

Библиотечная программа информационно-досугового обслуживания молодых инвалидов «Помоги мне увидеть мир» реализуется на базе филиала № 1 ГДЮБ ЦБС г. Кировска. Программа «Библиотека без границ» по работе с детьми с ограниченными возможностями здоровья работает в отделе

«Преодоление» ГБ «Центр-Книга» (ЦБС ЗАТО Александровск). Программа «Мы вместе» по организации работы с детьми-инвалидами реализуется в Ловозерской МПБ. МОДЮБ и автономная некоммерческая организация поддержки детей с аутизмом «Парус доверия» продолжили реализацию проекта «Дети под парусом», цель которого — организация совместной досуговой деятельности детей-инвалидов и родителей. ЦДБ г. Мурманска работает по программе «ВнеКЛАССное чтение для детей с ограниченными возможностями здоровья». В ЦДБ г. Мончегорска работает семейный клуб «Солнышко в ладошках» для детей-инвалидов и их родителей.

Брянская областная научная универсальная библиотека имени Ф. И. Тютчева (БОНУБ) в рамках программы «Милосердие» с 2013 года реализует совместно с Брянской городской организацией родителей детей-инвалидов и благотворительным фондом «Ванечка» проект «От сердца к сердцу». Проект включает в себя различные виды организации досуга детей с ограниченными возможностями здоровья.

Программу «Милосердие» БОНУБ разработала ещё в 1994 году. Она предусматривает обеспечение социокультурной информацией различных групп инвалидов и престарелых. В качестве примера можно привести открытие в 2022 году в библиотеке альцакафе «Незабудка». Встречи в «Незабудке» проходят в формате закрытых семейных мероприятий, где семьи с пожилыми родственниками с деменцией собираются раз в месяц в библиотеке, общаются, играют в настольные игры, слушают любимые песни, участвуют в мастер-классах, поют и танцуют, хорошо проводят время вместе.

Дважды в месяц библиотечные работники посещают статичных больных на дому, которые получают квалифицированную помощь в выборе книг, их обеспечивают списками новых поступлений, указателями, другими печатными изданиями. Помимо чисто библиотечных услуг библиотеки оказывают инвалидам и пенсионерам помощь в решении бытовых проблем: покупке лекарств, продуктов и т. д. Библиотека сотрудничает с Центром

реабилитации детей-инвалидов, спецшколами, организуя совместно с ними досуг детей.

Одним из перспективных направлений в работе МКУК МЦБ Амурского муниципального района имени К. Р. Выборова (Хабаровский край) является проектная деятельность, в рамках которой библиотека в 2022 году реализовала проект «Школа полезного досуга для людей зрелого и старшего возраста “Альтернатива”». В ШПД «Альтернатива» пенсионеры бесплатно обучались английскому языку, познакомились с возможностями смартфона, занимались в мастерских: «Увлекательное вязание», «Живи играя», «Танцевальная», «Декоративное искусство». Благодаря библиотеке пенсионеры г. Амурска получили возможность отложить старость и жить интересно.

На конкурсе «Новая роль библиотек в образовании» благотворительного Фонда Михаила Прохорова в 2022 году победил также проект библиотеки «Клуб любителей чтения “Литературный перформанс”», целью которого является творческая самореализация людей пожилого возраста через литературный перформанс как форму современного искусства. В 2023 году реализуется проект социального партнёрства с компанией «Полиметалл» по созданию интеллектуального клуба для МГН «Интеллектуальный турнир».

МКУК МЦБ Амурского района организовала работу пунктов выдачи литературы в стационаре КГБУЗ «Амурской центральной районной больницы» и реабилитационном отделе для МГН КГКУ «Центр социальной поддержки населения по Амурскому району». МГН обслуживает также надомный абонемент. Заключены соглашения о сотрудничестве по оказанию услуг по работе с КГБУ «Эльбанский психоневрологический интернат» (в дар интернату передана посылка с книгами, в которой находился и сборник стихов подопечного ЭПНИ Сергея Воробьёва, изданного сотрудниками библиотеки).

МЦБ продолжает работу по обслуживанию инвалидов по зрению с использованием базы данных Хабаровской краевой специализированной библиотеки для слепых и Библиотеки av3715.ru — «Говорящие книги» в формате для инвалидов по зрению. Для инвалидов по зрению используется база данных аудиокниг, составляющая 4 819 экз. документов, размещённых на внешних технических средствах.

Специалисты МКУК МЦБ совместно с Центром социального обслуживания населения по Амурскому району и Академией современного многопрофильного образования (г. Новосибирск) обучили в 2022 году 10 пенсионеров по 32-часовой программе компьютерной грамотности. В библиотеках Амурского района работают клубы по интересам для пожилых людей. Это любительское объединение для пожилых людей «Мои года — моё богатство», клуб по интересам «Сударушка», клуб выходного дня для пожилых людей «Василиса», клуб по интересам «Поговорим по душам».

При Камчатской краевой научной библиотеке имени С. П. Крашенинникова (ККНБ) с 2012 года существует социальный проект «Университет “третьего” возраста». Университет — это центр общения пожилых людей и МГН, в котором они могут повысить свою правовую и компьютерную грамотность, получить возможность для самообразования и самосовершенствования, заняться активной общественной жизнью и волонтерской деятельностью. Обучение в «Университете» проводится в форме лекций, бесед, тренингов, теоретических и практических занятий, самостоятельных работ. Студентами «Университета» за эти годы стали более 8 000 пенсионеров, выпускниками — более 7 000 человек, многие из которых являются активными участниками различных мероприятий. Также в рамках проекта создан в 2012 году киноклуб «Третий возраст».

Для МГН создан клуб «Феникс», где проводятся просветительские мероприятия, познавательные беседы, интересные встречи, игры, мастер-

классы, чаепития, тематические и музыкальные вечера. Для читателей с нарушениями зрения имеется пункт выдачи тифлофлешплееров и аудиокниг, фонд книг, напечатанных точечным шрифтом Брайля, оборудованное рабочее место с программным обеспечением Jaws. Для читателей, не имеющих возможности самостоятельно посетить библиотеку по причине ограничения физических возможностей здоровья, имеется услуга «Книга на дом», позволяющая заказать книги или аудиокниги на дом. Необходимое издание читатель может найти самостоятельно, воспользовавшись электронным каталогом, или с помощью виртуальной справочной службы «Спроси библиотекаря» и заказать литературу онлайн.

8 февраля 1989 года на едином отделе обслуживания состоялось первое заседание клуба «Общение». И уже на протяжении свыше 30 лет клуб объединяет читателей пенсионного возраста, став не только местом проведения досуга, общения, встреч с интересными людьми, но и местом, где люди делятся своими радостями и житейскими проблемами. Фотоклуб «Объектив» объединил пожилых людей, равнодушных к искусству фотографии, предоставления им возможности реализовать свои творческие способности и делиться творчеством с единомышленниками. Чтобы объединить пожилых людей, которые любят заниматься рукоделием, познавать секреты кулинарии, обсуждать интересные книги, с 1992 года в библиотеке действует клуб «Хозяюшка». Годом ранее, в 1991 году, в библиотеке был создан клуб «Рукодельницы». Для людей старшего возраста, интересующихся английским языком, создан Клуб разговорного английского языка для пенсионеров. Клуб волонтеров «серебряного» возраста «БлагоДарим» создан с целью формирования условий для самореализации, адаптации и социальной активности людей старшего поколения через волонтерскую деятельность.

Краснодарская краевая научная универсальная библиотека имени А. С. Пушкина (ККНУБ) провела в ноябре – декабре 2021 года

заочную научно-практическую конференцию «Равные возможности для “особенных” читателей». В конференции приняли участие не только представители краевых, специальных, муниципальных библиотек Краснодарского края, но и других регионов: Луганской республиканской универсальной научной библиотеки имени М. Горького и Оренбургской областной универсальной научной библиотеки имени Н. К. Крупской. На конференции было отмечено, что, хотя МГН составляют небольшую часть читателей в процентном соотношении (1,5%), значимость работы с ними несоизмерима. Современные библиотеки являются для МГН центрами информации, образования, реабилитации и досуга. Для многих пользователей библиотека — единственное окно в большой мир.

В Курганинском районе обслуживание МГН ведётся как в библиотеках, так и на дому, где их посещают библиотекари-книгоноши. В ГУ СО КК «Курганинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» ЦРБ создан клуб «Вера». Основная цель его создания — объединение единомышленников пожилого возраста и инвалидов для достижения здорового и глубокого долголетия путём «литературной терапии». Членами клуба «Преодоление», организованного ЦРБ, являются воспитанники центра реабилитации. Цель работы клуба — адаптация детей и подростков к жизни в обществе. Для детей с ограниченными возможностями здоровья в ЦДБ с 2011 года работает клуб «Гармония». Он действует в тесном сотрудничестве с музеем, кинотеатром, Курганинским культурно-досуговым центром и другими учреждениями города.

Родниковская сельская библиотека тесно сотрудничает со школой-интернатом 8 вида станицы Родниковской, а также с Родниковским домом-интернатом для престарелых и инвалидов. Константиновская сельская библиотека сотрудничает с Константиновским психоневрологическим интернатом, где проводит разнообразные мероприятия, посвящённые жизни и творчеству писателей-юбиляров, различным культурным событиям. Библиотеки Курганинского района приняли активное участие в краевом

фестивале-марафоне «Равные возможности». Прошла онлайн-акция «Свет души рассеет тьму...». Ежегодно библиотекари привлекают своих читателей к участию в районном фестивале художественного творчества людей с ограниченными возможностями «Свет надежды», который проводит отдел культуры администрации муниципального образования Курганский район.

Вся проводимая библиотеками работа даёт возможность инвалидам и людям с ограниченными возможностями здоровья через книгу и библиотечные услуги приобщиться к сокровищам мировой культуры, находиться в центре событий, ощущать себя частью общества.

Это лишь краткий обзор библиотечного опыта. Весь положительный опыт, накопленный библиотеками страны, перечислить невозможно, но и из того, что отобран, можно сделать вывод, что общедоступные библиотеки делают всё возможное, чтобы МГН не чувствовали себя одинокими, ограниченными и всеми забытыми. Многообразие проводимых библиотеками мероприятий свидетельствует об их полной востребованности и необходимости проведения в дальнейшем.

Заключение

Информация играет в жизни маломобильного человека огромную роль, потому что способствуют образованию, профессиональной деятельности, творческому и культурному развитию, самоутверждению и интеграции в социум. Непременным условием полноценной социальной реабилитации инвалидов является приобщение к книге, к всевозможным информационным ресурсам. Автоматизация библиотек, внедрение новых информационных технологий позволило значительно расширить ассортимент предлагаемых услуг. Привлечение инвалидов в число пользователей библиотек во многом зависит от того, насколько полно в процессе библиотечного обслуживания учитываются их информационные потребности, психофизические особенности, этика общения.

Анализ качества информационного обслуживания инвалидов и других МГН показал, что библиотекам для дальнейшего формирования условий доступности необходимо:

- вести творческий поиск новых, нетрадиционных подходов к социокультурной реабилитации инвалидов;
- повышать квалификацию библиотечных специалистов в вопросах организации обслуживания инвалидов;
- продолжать пополнение фондов библиотек специальными изданиями и оборудованием;
- развивать социальное и профессиональное партнёрство со всеми заинтересованными учреждениями и организациями;
- совершенствовать информационную работу со средствами массовой информации;
- привлекать к работе специалистов творческих объединений, обществ, ассоциаций, фондов для раскрытия творческого потенциала МГН;
- организовывать взаимодействие специалистов для разработки методик обслуживания МГН и повышения качества предоставляемых информационно-библиотечных услуг.

Список использованных источников

1. Библиотечное обслуживание и организация доступной среды для инвалидов : метод. рекомендации для муниципальных библиотек / сост. Т. А. Максоева. — Иркутск : Иркут. обл. дет. б-ка им. Марка Сергеева, 2016. — 92 с.
2. Деятельность библиотек по адаптации социально незащищённых групп населения : метод. рекомендации / сост. Н. В. Аверьянова ; Тамб. обл. универс. науч. б-ка им. А. С. Пушкина. — Тамбов, 2012. — 31 с.
3. Информационно-библиотечное обслуживание и организация

доступной среды для инвалидов : метод. пособие / Камч. краев. науч. б-ка им. С. П. Крашенинникова ; сост. О. Г. Карлина, О. Я. Колесанова ; отв. за выпуск Т. А. Дикова. — Петропавловск-Камчатский, 2018. — 50 с.

4. Методическое пособие для обучения (инструктирования) сотрудников учреждений МСЭ и других организаций по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи / Р. Н. Жаворонков, Н. В. Путило, О. Н. Владимирова и др. ; М-во труда и социальной защиты населения Российской Федерации. — В 2-х ч. — Москва, 2015. — 555 с.

5. Равные возможности для «особенных» читателей : сб. мат-лов заоч. науч.-практ. конф. (ноябрь – декабрь 2021 года, Краснодар) / Краснодар. краев. универс. науч. б-ка им. А. С. Пушкина, науч.-метод. отд. ; сост. О. В. Козлова. — Краснодар, 2021. — 67 с.

Электронные источники

1. Вороная, Е. И. Библиотечное обслуживание социально незащищенных категорий населения Республики Крым. — Текст : электронный // Крым-2017. Третий Международный профессиональный форум «Книга. Культура. Образование. Инновации» («Крым-2017») : [сайт]. — URL: <https://www.gpntb.ru/win/inter-events/crimea2017/disk/033.pdf> (дата обращения: 25.04.2023).

2. Канева, Н. А. Преодоление : деятельность библиотек по социальной адаптации социально незащищённых групп населения и обслуживание людей с ограниченными возможностями. — Текст: электронный // Восемнадцатая Международная конференция «Крым 2011» : [сайт]. — URL: <https://www.gpntb.ru/win/inter-events/crimea2011/disk/031.pdf> (дата обращения: 25.04.2023).

3. Методические рекомендации по режиму работы и организации деятельности муниципальных библиотек Мурманской области. — Текст : электронный // Библиотеки-51 : [сайт]. — URL: http://info51.ru/res/upload/e4/Methodicheskie_rekomendacii_po_rezhimu_raboty_i_organizacii_deyatelnosti_municipalnyh_bibliotek_Murmanskoy_oblasti.pdf (дата обращения: 26.04.2023).

4. Практические вопросы современной деятельности КДУ Азовского района по работе с социально незащищёнными категориями граждан. — Текст: электронный // Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районный Дом Культуры» Азовского района Ростовской области : [сайт]. — URL: <https://www.rdk-azovskiy.ru/index.php/dokumenty/181-metodicheskie-rekomendatsii/867-rabota-s-sotsialno-nezashchishchjonnymi-kategoriyami-grazhdan> (дата обращения: 26.04.2023).

5. Современная библиотека : возможности для всех : сб. мат-лов по библиотечному обслуживанию людей с ограниченными возможностями здоровья. — Текст: электронный // Библиотечный портал Оренбургской области : [сайт]. — URL: https://portal.orenlib.ru/up/article/file/sovr_biblioteka.pdf (дата обращения: 26.04.2023).