

**ЦЕНТРАЛЬНАЯ УНИВЕРСАЛЬНАЯ НАУЧНАЯ БИБЛИОТЕКА  
ИМ. Н.А. НЕКРАСОВА**

**ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ С  
ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
ПУБЛИЧНЫМИ БИБЛИОТЕКАМИ Г. МОСКВЫ**

*Методическое пособие*

**МОСКВА**

**2010**

**Составители:**

***Воронина Н.А.***- зав. отделом Диспетчерской службы

***Куликова Е.В.*** - гл. специалист центра организации научно – методической и научно-исследовательской работы

***Маркова И.В.*** – гл. редактор отдела информационно-мультимедийных ресурсов

***Мезенцева О.П.*** – гл. библиотекарь центра организации научно – методической и научно-исследовательской работы

***Никитина Е.А.*** – библиотекарь-методист центра организации научно – методической и научно-исследовательской работы

***Рягузова Е.В.*** – и.о. зав. отделом абонементного обслуживания читателей

***Суворова В.М.*** – зав. центром организации научно – методической и научно-исследовательской работы

***Фирсова О.Н.***- зав. справочно-библиографическим отделом

## СОДЕРЖАНИЕ

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Введение.....</b>  | <b>4</b>  |
| <b>Раздел I</b>   |           |
| <b>Нормативно-правовые основы обслуживания пользователей с ограниченными возможностями жизнедеятельности.....</b>   | <b>6</b>  |
| <b>Раздел II</b>  |           |
| <b>Организация библиотечно-информационного обслуживания пользователей с ограниченными возможностями публичными библиотеками г.Москвы .....</b>                    | <b>20</b> |
| <b>Раздел III</b>   |           |
| <b>Обеспечение доступа к информации: роль Диспетчерской службы ЦУНБ им. Н.А. Некрасова в библиотечно- информационном обслуживании пользователей на дому .....</b> | <b>26</b> |
| <b>Заключение .....</b>   | <b>34</b> |
| <b>Список источников по теме .....</b>  | <b>39</b> |
| <b>Приложения.....</b>  | <b>48</b> |

## ВВЕДЕНИЕ

Публичная библиотека по своему статусу ориентирована на работу со всеми слоями населения. В ней организовано библиотечно-информационное обслуживание людей с самыми разными информационными запросами. Особой категорией пользователей публичных библиотек являются люди с ограниченными возможностями жизнедеятельности, многодетные семьи, маломобильное население.

По последним данным в Москве около 1,2 млн. инвалидов. Далеко не все они являются пользователями публичных библиотек, которых в настоящее время в столичном регионе насчитывается 441. Прежде всего – по причине территориальной недоступности учреждений культуры для многих граждан с ограничениями жизнедеятельности, а также из-за недостаточной приспособленности и технической оснащённости библиотек: отсутствие подъемников, пандусов, в том числе отсутствие читающих машин, аппаратов для прослушивания аудиокниг и библиотечных фондов на специальных носителях (книги со шрифтом Брайля, видеофильмов с субтитрами и сурдопереводом). Вместе с тем публичная библиотека как социальный институт обязана предоставить свободный и равный доступ к информации всем слоям российского общества, в число которых входят инвалиды, многодетные семьи, маломобильное население.

Для работников публичных библиотек существует два возможных варианта действий при решении данного вопроса. Первое направление: инвалидам и маломобильному населению должен быть обеспечен и максимально облегчен физический доступ в помещения библиотеки. Второе направление: обеспечение доставки документов этим группам населения на дом. Для этого в библиотеке обычно выделяют сотрудника, который занимается обслуживанием особых групп пользователей, организуют специальную кафедру или службу.

В публичных библиотеках Москвы такая работа идет очень активно. Вполне очевидно, что каждое из данных направлений требует значительных финансовых вложений в оснащение библиотек, в том числе транспортными средствами. В идеале должны быть реализованы оба пути, и именно так организована библиотечная работа с особыми пользователями в развитых странах Европы и Америки. Рано или поздно так будут работать с инвалидами и все библиотеки Российской Федерации.

В то же время многие московские публичные библиотеки уже сейчас могут предложить особым группам населения такие формы библиотечного обслуживания, которые удобны пользователям, а значит и востребованы ими.

ГБУК г. Москвы «Центральная универсальная научная библиотека им. Н.А. Некрасова» в 2009 году разработала и осуществила проект, который позволил организовать обслуживание граждан с ограниченными возможностями жизнедеятельности на дому. В библиотеке создана и успешно работает Диспетчерская служба (ДС).

В перечень услуг Диспетчерской службы, кроме доставки изданий (книг и журналов), аудиоматериалов, входит предоставление информации о новых поступлениях в фонды библиотеки, справочное обслуживание, а также социально-правовое консультирование, в том числе с выездом психолога и юриста на дом.

В данном методическом пособии предпринята попытка обобщения опыта работы московских библиотек по обслуживанию особых групп пользователей, а также опыта ЦУНБ им. Н.А. Некрасова по организации работы Диспетчерской службы. В отдельной главе сделан обзор нормативно-правовых основ обслуживания пользователей с ограниченными возможностями жизнедеятельности. В приложении приведены образцы документов, которые разработаны для обеспечения функционирования Диспетчерской службы, библиографический список литературы по теме, а также сводная таблица «Библиотечно-информационное обслуживание особых групп пользователей публичными библиотеками г. Москвы» с

краткими сведениями и контактной информацией. К пособию прилагается видеофильм, посвященный особенностям обслуживания особых пользователей на дому.

Мы надеемся, что представленный материал будет полезен как работникам публичных библиотек города Москвы, так и отдельным категориям граждан с особыми нуждами, которые будут пользоваться услугами Диспетчерской службы и других служб московских публичных библиотек.

## РАЗДЕЛ I.

### НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ

В мировой практике социальной защиты населения группа с ограниченными возможностями освоения окружающей действительности, вызванными разными причинами, от физических и психических недугов до возрастных психофизических изменений, выделяется особо. Социальная поддержка этой части населения, наряду с многодетными семьями и маломобильными людьми, является важнейшей общественной задачей, отраженной в ряде международных и российских документов.

Организация Объединенных Наций (ООН) резолюцией Генеральной Ассамблеи от 13 декабря 2006 года приняла **«Конвенцию о правах инвалидов»**<sup>1</sup>: «Цель настоящей Конвенции заключается в поощрении, защите и обеспечении полного и равного осуществления всеми инвалидами всех прав человека и основных свобод, а также в поощрении уважения присущего им достоинства».

Статья 9 Конвенции посвящена проблеме доступности для инвалидов:

---

<sup>1</sup> Режим доступа: официальный сайт ООН <http://www.un.org/russian/documen/convents/disability.html>

«1. Чтобы наделить инвалидов возможностью вести независимый образ жизни и всесторонне участвовать во всех аспектах жизни, государства-участники принимают надлежащие меры для обеспечения инвалидам доступа наравне с другими к физическому окружению, к транспорту, к информации и связи, включая информационно-коммуникационные технологии и системы, а также к другим объектам и услугам, открытым или предоставляемым для населения, как в городских, так и в сельских районах. Эти меры, которые включают выявление и устранение препятствий и барьеров, мешающих доступности, должны распространяться, в частности:

а) на здания, дороги, транспорт и другие внутренние и внешние объекты, включая школы, жилые дома, медицинские учреждения и рабочие места;

б) на информационные, коммуникационные и другие службы, включая электронные службы и экстренные службы».

При общении с инвалидами важно знать, как Конвенция определяет понятие «общение»:

«"общение" включает использование языков, текстов, азбуки Брайля, тактильного общения, крупного шрифта, доступных мультимедийных средств, равно как печатных материалов, аудиосредств, обычного языка, чтецов, а также усиливающих и альтернативных методов, способов и форматов общения, включая доступную информационно-коммуникационную технологию».

**«Стандартные правила обеспечения равных возможностей для инвалидов»<sup>2</sup>** (принято Генеральной Ассамблеей ООН 20 декабря 1993 года) являются основой, на которой инвалиды и их организации могут вырабатывать свою политику и строить свою деятельность.

Цель настоящих Правил заключается в обеспечении такого положения, при котором инвалиды, как члены общества, имели бы те же права и обязанности, что и другие лица. Во всех странах мира все еще

---

<sup>2</sup> Режим доступа: официальный сайт ООН <http://www.un.org/russian/documen/convents/disabled.htm>

существуют препятствия, которые не позволяют инвалидам осуществлять свои права и свободы и осложняют их полное участие в общественной жизни. Обязанность государств заключается в том, чтобы принимать необходимые меры для устранения этих препятствий. Особое внимание следует обратить на такие группы населения, как женщины, дети, престарелые, бедные слои населения, рабочие-мигранты, лица, страдающие двумя или несколькими видами инвалидности, коренные жители и национальные меньшинства. Кроме того, насчитывается большое число беженцев-инвалидов с особыми потребностями, требующими внимания.

В Правилах предусматриваются принципы, касающиеся ответственности, принятия мер и обеспечения сотрудничества, а также указываются области, имеющие решающее значение для обеспечения качества жизни, всестороннего участия в жизни общества и равенства инвалидов и особых групп населения.

Ниже даны извлечения из «Стандартных правил обеспечения равных возможностей для инвалидов»:

#### «Правило 5. Доступность

Государствам следует признать важность обеспечения доступности в процессе создания равных возможностей для инвалидов во всех сферах жизни общества. Что касается лиц, имеющих любые формы инвалидности, то государствам следует а) осуществлять программы действий, с тем, чтобы сделать материальное окружение доступным для инвалидов; и б) принимать меры для обеспечения им доступа к информации и коммуникациям.

##### б) Доступ к информации и коммуникациям

5. Инвалидам и, при необходимости, их семьям и защитникам их интересов следует на всех этапах предоставлять доступ ко всей информации, касающейся диагноза, прав и имеющихся услуг и программ. Таковую информацию следует представлять в форме, доступной для инвалидов.

6. Государствам следует разрабатывать стратегии, призванные сделать информационные услуги и документы доступными для различных групп



инвалидов. Должны применяться шрифт Брайля, фонографические записи, крупные шрифты и другие соответствующие технологии, с тем, чтобы лица с дефектами зрения имели доступ к письменной информации и документации. Точно так же следует применять соответствующие технологии для обеспечения доступа к звуковой информации лиц с дефектами слуха или трудностями понимания.

10. Государствам следует обеспечивать, чтобы новые компьютеризированные информационные системы услуг, предоставляемых населению, были с самого начала их использования или в результате необходимой адаптации доступными для инвалидов.

11. При разработке мер по обеспечению доступа к услугам в области информации следует проводить консультации с организациями инвалидов.

#### Правило 10. Культура

Государства обеспечивают вовлечение инвалидов в культурную жизнь и обеспечивают им возможность участия на равной основе в культурной жизни.

2. Государствам следует содействовать доступности таких культурно-просветительных учреждений, как театры, музеи, кинотеатры и библиотеки и возможности их использования.

#### Правило 19. Подготовка персонала

Государства несут ответственность за обеспечение должной подготовки на всех уровнях персонала, который участвует в разработке и осуществлении программ и предоставлении услуг, касающихся инвалидов».

В русле принятых ООН документов следуют международные и российские нормативно-правовые документы, определяющие условия, в которых производится библиотечное обслуживание инвалидов.

В «Манифесте ЮНЕСКО о публичных библиотеках»<sup>3</sup> (1994 г.) говорится: «Публичная библиотека предоставляет свои услуги на основе

---

<sup>3</sup> Режим доступа: [http://www.library.ru/1/kb/books/village\\_lib/prilozhenie\\_04.php](http://www.library.ru/1/kb/books/village_lib/prilozhenie_04.php)

равенства доступа всех, независимо от возраста, расы, пола, религии, национальности, языка или социального статуса. Особые услуги и материалы должны предоставляться таким абонентам, которые по тем или иным причинам не могут пользоваться обычными услугами и материалами, например представителям языковых меньшинств, инвалидам, стационарным больным или заключенным».

**«Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки»<sup>4</sup>**, принятый Российской библиотечной ассоциацией на VI Ежегодной сессии Конференции РБА 24 мая 2001 года в Саратове, так формулирует эти положения:

## «2. ПОЛЬЗОВАТЕЛИ И ОБСЛУЖИВАНИЕ

1. Обеспечение свободного доступа граждан к информации, знаниям, культуре является основной задачей публичной библиотеки.

2. Публичная библиотека осуществляет обслуживание с учетом интересов, потребностей граждан, местных традиций. Библиотечные услуги предоставляются индивидуальным пользователям и целым коллективам - группам, организациям, др.

3. Публичная библиотека способствует развитию подрастающего поколения, обслуживает детей и юношество, прививает им навыки чтения и компьютерной грамотности, помогает развивать воображение и творческие способности, совместно с образовательными учреждениями участвует в обеспечении учебного процесса.

4. Услуги и материалы в любой доступной форме сервисного обслуживания (с использованием специального оборудования, с помощью специально подготовленного персонала, с привлечением волонтеров и т.д.) библиотека предоставляет тем, кто по тем или иным причинам не может посещать ее в обычном режиме: инвалидам, пациентам больниц и специальных лечебных заведений, детям, содержащимся в детских домах, престарелым, беженцам, заключенным.

---

<sup>4</sup> Режим доступа: [http://www.rba.ru/programm/mod\\_stand.html](http://www.rba.ru/programm/mod_stand.html)

Библиотека вносит свой вклад в социокультурную реабилитацию особых групп населения, для чего:

- сотрудничает со службами социального обеспечения и опирается на их помощь;
- участвует в местных, региональных и федеральных программах социальной защиты и информационного обслуживания инвалидов и других социальных групп;
- ведет фактографические базы данных по проблемам социальной защиты местного населения (правовые, экономические, бытовые, культурные);
- взаимодействует со специальными библиотеками в оказании услуг данным категориям;
- приобретает документы и оборудование для лиц с особыми потребностями;
- обучает персонал для работы с данными группами пользователей».

В правовой практике содержание манифестов и модельных стандартов существует как рекомендательная норма. То, что нашло отражение в Законах Российской Федерации, обязательно для исполнения на территории нашей страны.

Цель Федерального Закона Российской Федерации «**О социальной защите инвалидов в Российской Федерации**» № 181-ФЗ г. от 20 июля 1995 г.<sup>5</sup> – обеспечить инвалидам равные возможности в реализации гражданских, экономических, политических и других прав и свобод, предусмотренных Конституцией Российской Федерации, а также в соответствии с общепризнанными принципами и нормами международного права и международными договорами Российской Федерации. Статья 14 «Обеспечение беспрепятственного доступа инвалидов к информации» провозглашает: «Государство гарантирует инвалиду право на получение

---

<sup>5</sup> Режим доступа: <http://nashepravo.org/index.php?name=Pages&op=page&pid=213>, а также [http://zonazakona.ru/zakon/index.php?zakon=fz\\_invalid&go=index](http://zonazakona.ru/zakon/index.php?zakon=fz_invalid&go=index)

необходимой информации». Статья 15 того же Закона предписывает обеспечить беспрепятственный доступ инвалидам к объектам социальной инфраструктуры, в том числе культурно-зрелищным и другим учреждениям:

«Статья 15. Обеспечение беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной инфраструктуры. Правительство Российской Федерации, органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления и организации независимо от организационно-правовых форм создают условия инвалидам (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) для беспрепятственного доступа к объектам социальной инфраструктуры (жилым, общественным и производственным зданиям, строениям и сооружениям, спортивным сооружениям, местам отдыха, культурно-зрелищным и другим учреждениям), а также для беспрепятственного пользования железнодорожным, воздушным, водным, междугородным автомобильным транспортом и всеми видами городского и пригородного пассажирского транспорта, средствами связи и информации (включая средства, обеспечивающие дублирование звуковыми сигналами световых сигналов светофоров и устройств, регулирующих движение пешеходов через транспортные коммуникации)».

Библиотечно-информационное обслуживание населения, в том числе особых групп пользователей, регулирует Федеральный Закон Российской Федерации «**О библиотечном деле**»<sup>6</sup> № 78-ФЗ г. от 29 декабря 1994 г.

«Статья 8.

2. Слепые и слабовидящие имеют право на библиотечное обслуживание и получение документов на специальных носителях информации в специальных государственных библиотеках и других общедоступных библиотеках.

3. Пользователи библиотек, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и физических недостатков, имеют право получать

---

<sup>6</sup> Режим доступа: <http://www.rba.ru/or/od/law/fedzak/1.html>

документы из фондов общедоступных библиотек через заочные или внестационарные формы обслуживания, обеспечиваемые финансированием за счет средств соответствующих бюджетов и средств федеральных программ».

В последующих редакциях Федерального Закона «О библиотечном деле» (**Федеральный закон РФ № 119 от 3 июня 2009 г. "О внесении изменений в Федеральный закон "О библиотечном деле"<sup>7)</sup>**) статья 8 оставлена без изменений.

На уровне города Москвы разработаны и действуют региональные документы, которые определяют вектор развития библиотечно-информационного обслуживания населения.

В **«Концепции развития библиотечного обслуживания населения города Москвы на период до 2015»<sup>8)</sup>** (утверждена Постановлением Правительства Москвы N 318-ПП от 22 апреля 2008 г., организация обслуживания инвалидов, маломобильных категорий населения признана важнейшим направлением специализации публичных библиотек, что поставило перед публичными библиотеками столицы новые задачи по разработке и созданию общегородской системы доступности информации для граждан с нарушениями слуха, зрения, опорно-двигательной системы и другими ограничениями жизнедеятельности по состоянию здоровья, а также для пенсионеров, многодетных семей и других особых категорий пользователей. Построение такой системы возможно на основе межведомственного взаимодействия публичных и специальных библиотек Москвы с использованием опыта работы библиотек всей страны, ближнего и дальнего зарубежья.

Основополагающим нормативно-правовым актом организации библиотечно-информационного обслуживания населения города Москвы стал Закон города Москвы **«О библиотечно-информационном**

---

<sup>7</sup> Режим доступа: <http://www.rba.ru/or/od/law/fedzak/14.html>

<sup>8</sup> Режим доступа: <http://www.nekrasovka.ru/fc1.htm>

**обслуживании населения города Москвы»<sup>9</sup> № 36**, принятый 23 сентября 2009 года. В его текст вошел целый ряд новых положений, регламентирующих работу библиотек с особыми группами населения, которые существенно расширили функции библиотек. Закон гарантирует всеобщую доступность библиотечно-информационного обслуживания и обязывает библиотечную сеть Москвы взаимодействовать с учреждениями социального обслуживания населения.

Ниже перечислены те положения Закона города Москвы «О библиотечно-информационном обслуживании населения города Москвы» № 36 от 23 сентября 2009 г., которые непосредственно касаются обслуживания инвалидов, многодетных семей, маломобильного населения и других особых групп пользователей.

### **«Статья 3. Доступность библиотечно-информационного обслуживания**

1. Гражданам Российской Федерации, постоянно проживающим или временно находящимся на территории города Москвы, гарантируется предоставление услуг в сфере библиотечно-информационного обслуживания в соответствии с федеральными законами и законами города Москвы независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, отношения к религии, политических убеждений.

### **Статья 4. Библиотечная сеть города Москвы**

7. Органы государственной власти города Москвы обеспечивают специализацию и материально-техническое развитие государственных библиотек с учетом потребностей населения и задач социально-экономического развития города Москвы, в том числе в целях обслуживания инвалидов.

8. Библиотечная сеть города Москвы осуществляет взаимодействие с учреждениями социального обслуживания населения и организациями,

---

<sup>9</sup> Режим доступа: <http://www.nekrasovka.ru/zakon.htm>

участвующими в процессе обеспечения социальной интеграции лиц, указанных в части 7 настоящей статьи.

## **Статья 5. Государственная политика в городе Москве в сфере библиотечно-информационного обслуживания населения**

1. Основным принципом государственной политики в городе Москве в области библиотечно-информационного обслуживания населения является доступность пользователям информации и культурных ценностей, находящихся в библиотеках и предоставляемых в пользование.

2. Приоритетными направлениями государственной политики в городе Москве в области развития библиотечно-информационного обслуживания населения города Москвы являются:

1) разработка и реализация программ развития и совершенствования библиотечно-информационного обслуживания населения города Москвы;

2) обновление библиотечного фонда города Москвы;

3) внедрение информационных технологий в библиотечно-информационное обслуживание населения;

4) развитие детских и юношеских библиотек, библиотек информационных интеллект-центров, библиотек образовательных учреждений;

5) сохранение и расширение библиотечной сети города Москвы;

6) обеспечение доступа инвалидов к информации и культурным ценностям, хранящимся в библиотеках.

## **Статья 7. Полномочия Правительства Москвы в области библиотечно-информационного обслуживания населения**

К полномочиям Правительства Москвы в области библиотечно-информационного обслуживания населения относятся:

8) поддержка развития библиотечно-информационного обслуживания особых групп населения (детей, молодежи, инвалидов, пенсионеров, беженцев);

## **Статья 11. Использование государственных стандартов и нормативов библиотечно-информационного обслуживания населения в городе Москве**

1. Государственные стандарты и нормативы библиотечно-информационного обслуживания в городе Москве (далее – государственные стандарты и нормативы) обеспечивают решение следующих задач:

3) обеспечение прав граждан, в том числе инвалидов, на качественное библиотечно-информационное обслуживание;

## **Статья 12. Виды библиотечно-информационных услуг**

1. На безвозмездной основе в государственных публичных библиотеках гарантируется предоставление следующих услуг:

1) регистрация пользователей библиотек;

2) выдача для временного пользования документов из имеющегося библиотечного фонда и предоставление для чтения документов с использованием технологий удаленного доступа;

3) поиск информации в справочно-поисковом аппарате;

4) консультации (индивидуальные и групповые) по работе со справочно-поисковым аппаратом;

5) оперативные справочно-библиографические услуги (за исключением составления тематических списков литературы, предоставления письменных справок справочно-библиографического содержания);

6) информация о библиотеках и центрах научной информации города Москвы;

7) доступ к книжным выставкам из фондов государственных публичных библиотек города Москвы;

8) демонстрация электронных ресурсов;

9) предварительный заказ документов, бронирование и продление срока бронирования документов в читальном зале.



3. Порядок и условия предоставления услуг в области библиотечно-информационного обслуживания населения, оказываемых отдельным категориям населения на условиях частичной оплаты (иных льготных условиях), определяются Правительством Москвы.

### **Статья 13. Обеспечение прав пользователей библиотек в городе Москве**

1. Органы государственной власти города Москвы обеспечивают гражданам Российской Федерации, постоянно или временно проживающим на территории города Москвы, за исключением случаев, установленных федеральным законом и международным договором Российской Федерации, иностранным гражданам и лицам без гражданства право:

1) стать пользователями библиотек по предъявлении документов, удостоверяющих их личность, место жительства, а несовершеннолетним в возрасте до 14 лет – документов, удостоверяющих личность их законных представителей;

2) получать информацию о наличии в библиотечных фондах документов, о видах выполняемых работ и услуг;

3) получать полную информацию о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;

4) получать консультационную помощь в поиске и выборе источников информации, консультации по использованию компьютерных, аудиовизуальных материалов, иных машиночитаемых носителей информации и необходимого оборудования;

5) получать во временное пользование любой документ из фондов государственных публичных библиотек в соответствии с Примерными правилами пользования государственной публичной библиотекой;

6) получать документы и (или) их копии по межбиблиотечному абонементу из других библиотек в соответствии с правилами данного вида обслуживания;

7) участвовать в мероприятиях, проводимых в рамках основной деятельности библиотек (литературных вечерах, дискуссиях, конференциях).

#### **Статья 14. Обеспечение прав отдельных категорий пользователей библиотек в городе Москве**

2. Библиотечно-информационное обслуживание лиц, которые не могут посещать государственные публичные библиотеки в силу преклонного возраста либо инвалидности, осуществляется через заочное или надомное обслуживание, обеспечиваемое за счет средств бюджета города Москвы в соответствии с законами и иными правовыми актами города Москвы.

3. В рамках системы библиотечно-информационного обслуживания населения в городе Москве инвалиды обеспечиваются документами на специальных носителях информации.

#### **Статья 15. Нестационарные пункты библиотечно-информационного обслуживания в городе Москве**

1. Нестационарное библиотечно-информационное обслуживание в городе Москве – составная часть деятельности государственных публичных библиотек, обеспечивающая дифференцированное обслуживание пользователей за пределами стационарной библиотеки и приближение библиотечно-информационных услуг к месту жительства, работы, учебы или отдыха населения. Нестационарное библиотечно-информационное обслуживание населения осуществляется посредством мобильных библиотечных пунктов, выездных читальных залов и в иных формах, предусмотренных правовыми актами города Москвы.

2. Основными целями нестационарного библиотечно-информационного обслуживания являются:

1) обеспечение доступности ресурсов государственных публичных библиотек независимо от места нахождения граждан как одного из важнейших условий реализации прав человека на информацию;

2) создание условий для библиотечно-информационного обслуживания в соответствии с потребностями населения, приближения

библиотечно-информационных услуг к месту жительства, работы, учебы или отдыха.

3. При нестационарном библиотечно-информационном обслуживании пользователи обеспечиваются:

1) возможностью доступа к источникам информации и библиотечному фонду города Москвы

2) получением документов и (или) их копий по межбиблиотечному абонементу из фондов государственных публичных библиотек в соответствии с правилами данного вида обслуживания».

Закон города Москвы «О библиотечно-информационном обслуживании населения города Москвы» № 36 от 23 сентября 2009 г. предоставил публичным библиотекам широкие возможности для организации библиотечно-информационного обслуживания особых групп пользователей в соответствии с современными представлениями о доступности информации. Новый закон – это начало большой комплексной программы по созданию принципиально иной системы библиотечного обслуживания москвичей, в том числе особых групп пользователей.

Отсутствие мобильности людей с ограниченными возможностями жизнедеятельности препятствует возможности доступа к информации в полном объеме. Задача сотрудников библиотек состоит в том, чтобы создать оптимально открытую библиотечную среду, в которой человек с ограничениями жизнедеятельности чувствовал бы себя комфортно, и сделать информацию наиболее доступной и полноценной для этой категории пользователей.

## РАЗДЕЛ II

### ОРГАНИЗАЦИЯ БИБЛИОТЕЧНО-ИНФОРМАЦИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ПУБЛИЧНЫМИ БИБЛИОТЕКАМИ г. МОСКВЫ

Библиотечно-информационное обслуживание пользователей с ограниченными возможностями жизнедеятельности выступает как основной системообразующий фактор социальной работы библиотек.

Интеграция нашей страны в мировое сообщество, реформы, затронувшие все стороны социального бытия, явственно продемонстрировали наличие серьезных проблем, связанных с социально-культурной реабилитацией незащищенных слоев населения. Сложившаяся ситуация обусловлена рядом причин не только экономического, но и этического, психологического характера. За те долгие десятилетия, когда проблемы социальной реабилитации людей с ограниченными возможностями не подлежали публичному обсуждению, у многих сотрудников культурно - досуговых учреждений сформировался психологический барьер, мешающий осознать огромную социальную значимость работы с теми, чья жизнь отягощена диагнозом «инвалидность».

В современных условиях социальная работа публичных библиотек приобретает все большее общественное значение, поскольку она способствует повышению уровня социальной защиты и поддержки наиболее уязвимых слоев населения. Десятки миллионов людей - инвалидов, пожилых людей, престарелых, госпитализированных больных, заключенных и др. - нуждаются в помощи библиотекарей.

Кроме того, необходимо создание благоприятных условий для читателей - членов многодетных семей, семей с ребенком-инвалидом в библиотеке: приспособленность общественного транспорта, остановки вблизи библиотеки; освещенность интерьера; лифты, поручни на лестницах, подъемники; наличие в фонде книг и периодических изданий для детского и

школьного возраста с крупным шрифтом; наличие детской игровой комнаты/комнаты рекреации со специалистом-психологом; облегчение доступа к книжным полкам (специальные стеллажи, столы с подбором книг, полки открытого доступа) и т.п.

Библиотекарь, работающий с читателями-инвалидами, должен обладать определенным профессионально-педагогическим мастерством, быть осведомленным о возрастных и индивидуально-психологических особенностях и отношении к чтению особых групп пользователей, а также уметь использовать традиционные и новые методы, средства, формы обучения, воспитания, образования и самообразования. Личностные качества, необходимые библиотекарю-реабилитологу (общительность, тактичность, требовательность, справедливость, отзывчивость, оптимизм, самокритичность, доброжелательность) способствуют социализации взрослых читателей и социокультурной реабилитации юных читателей с ограниченными возможностями.

Деятельность современных публичных библиотек весьма многообразна, включает ряд взаимосвязанных, взаимодополняющих направлений, она ориентирует библиотекаря на активное социально-психологическое изучение читателей с ограниченными возможностями, на установление позитивных, взаимовыгодных контактов с различными социальными институтами и общественными организациями.

Первой реабилитационной задачей, выполняемой библиотекой, является определение круга потенциальных читателей и привлечение их в библиотеку. Второй реабилитационной задачей справедливо признается необходимость доведения книги (информации) до каждого человека. Реализация принципа равных возможностей - это создание системы, включающей специализированное и интегрированное библиотечно-информационное обслуживание, максимально полно учитывающее особенности и информационные потребности особых групп пользователей.

В Москве ежедневно открывает свои двери для посетителей 441 общедоступная библиотека. Этот чрезвычайно важный социальный институт — последний бесплатный оплот культуры — в XXI веке значительно трансформировался. Современная библиотека — это центр информации и досуга, интеллектуального развития и общения, научной работы и социальной помощи.

Практически в каждой централизованной библиотечной системе г.Москвы есть библиотеки, постоянно работающие с особыми группами пользователей. По мере возможностей библиотеки приобретают специальную литературу и оборудование, осваивают новые формы и методы работы, создают информационно-методические центры, клубы и объединения инвалидов.

Многие библиотеки имеют тесные связи с домами и организациями инвалидов, школами-интернатами, специализированными детскими садами, центрами социального обслуживания. Специалисты таких учреждений как Центр психолого-медико-социального сопровождения «Раменки», школа-интернат № 76 для детей с нарушением опорно-двигательного аппарата, детский сад № 823 для слабовидящих положительно оценивают влияние подобного партнерства на своих воспитанников.

Большое число мероприятий для детей и взрослых проводится как в стенах библиотек, так и на базе специализированных учреждений. Их тематика и цели гораздо шире, чем просто приобщение к книге и чтению. Акции эти могут носить культурно-просветительский, образовательный, досуговый характер, знакомить с историей Москвы и родного района, с живописью, театром, музыкой.

Например, в детской библиотеке № 8 имени Н.А. Некрасова работает музыкальный лекторий, который ведут преподаватели Московской государственной консерватории имени П.И. Чайковского, две музыкальные школы, расположенные по соседству, дают здесь концерты. Эти концерты и

лектории обязательно посещают дети из специализированных учреждений, с которыми сотрудничает библиотека.

Часть библиотек оборудована для работы с инвалидами по зрению и слуху, а также с инвалидами-опорниками. Например, детская библиотека № 81 — интеллект-центр по социальной адаптации детей с ограниченными физическими возможностями — имеет не только книжный фонд зрительного, слухового и тактильного восприятия, но и компьютерный зал со специализированным программным обеспечением, а также тренажерный зал.

Уже много лет успешно реализуют программы работы с особыми группами пользователей библиотечные системы Северного административного округа столицы, ЦБС «Люблино», «Измайлово», «Гагаринская», «Кунцево».

На базе центральной библиотеки № 120 ЦБС «Измайлово» с 2001 года существует окружной информационно-методический центр по работе с инвалидами «Радуга жизни». Центр координирует работу всех библиотек округа и аккумулирует их опыт, издавая информационно-методические материалы. Среди последних изданий центра — справочник клубов, кружков и центров общения для людей с ограниченными возможностями жизнедеятельности, созданных в библиотеках округа, а также библиографический указатель литературы, посвященной обеспечению и реализации равных прав и возможностей инвалидов в обществе. Центр работает также над созданием электронной базы данных «Инвалиды» по материалам тематических и универсальных периодических изданий. На сегодня электронная база содержит 1200 документов по самым разным вопросам социальной адаптации и реабилитации людей с ограниченными возможностями. В формулярах таких пользователей обязательно есть специальные пометки, информирующие сотрудников о состоянии человека и его интересах. Знают библиотекари, с кем нужно говорить погромче, а кому немедленно предложить присесть. Из таких деталей формируется комфортная библиотечная среда.

Еще одна форма работы библиотек, подсказанная самой жизнью — обслуживание инвалидов, имеющих ограничения в движении, на дому. Если кого-то из постоянных читателей болезнь или травма приковывает к постели, коллектив библиотеки, как правило, не оставляет такого человека без поддержки, принося ему книги на дом. Абсолютное большинство библиотек Москвы имеет на своем попечении одного или нескольких инвалидов. Например, в центральной библиотеке №16 5 имени Ф.И. Тютчева специальный сотрудник приносит литературу, диски, аудиокассеты на дом двадцати шести читателям.

В Зеленоградском административном округе практикуется такая форма работы, как надомный абонемент. Этой услугой пользуются 30 жителей Зеленограда. Созданы передвижные библиотечные пункты и в отделениях дневного пребывания центров социального обслуживания округа.

Развита внестационарная форма обслуживания в ряде библиотек Центрального округа Москвы. Центральная библиотека № 88 имени А.С. Грибоедова издает специализированный литературно-художественный журнал «Домосед», который доставляется на дом каждому читателю-инвалиду. Журнал представляет собой отделение библиотеки на дому, он позволяет вводить читателей в библиотечное поле сотрудничества, воспитывает вкус и потребность читать хорошую литературу.

В библиотеке № 134 уже 18 лет работает клуб «Милосердие». Сделать одним из приоритетов в своей работе обслуживание ветеранов, инвалидов, пожилых людей — инициатива самого коллектива, девиз которого: «Нас не надо искать — мы сами найдем того человека, которому нужна наша помощь». В штате библиотеки всего пять сотрудников, и все они, помимо основной работы, обслуживают читателей на дому.

ЦБС «Кунцево» внедрила новую библиотечную услугу для пользователей с ограниченными физическими возможностями – библиотека-автобус. Библиомобиль оборудован книжными стеллажами, DVD-плеером и экраном. С его помощью сотрудники обслуживают население Западного



округа в определенные часы на согласованных с управами микрорайонов стоянках. Кроме выдачи книг они организуют досуг населения: проводят обзоры книжных новинок, викторины и видео-лекции, встречи с писателями.

ЦБС «Юго-Запад» считает своей важной задачей создание равных условий для доступа к владению новыми информационными и телекоммуникационными технологиями людей с ограниченными возможностями в силу возраста или здоровья. С этой целью организуются курсы компьютерной грамотности «Мой компьютер», «С компьютером на «ты», «Школа начинающего пользователя ПК» и др. Библиотеки округа ведут большую работу по подготовке и изданию информационных и других материалов в помощь инвалидам: буклеты с социально значимой информацией по проблемам инвалидов, памятки психолога «Маленькие подсказки для родителей», рекомендательные списки литературы. Регулярно проводятся книжно-иллюстративные выставки, работают кружки, осуществляется нестационарное обслуживание книгами и журналами с помощью абонементов «Милосердие».

Создание новой системы библиотечно-информационного обслуживания москвичей не может строиться без взаимодействия различных учреждений и организаций, без преодоления межведомственных барьеров. Результатом такого взаимодействия станет комплексное предоставление библиотечно-информационных услуг.

Работа московских публичных библиотек с особыми группами пользователей является еще одним этапом в расширении перечня оказываемых услуг и предоставлении новых возможностей для продуктивного использования библиотечно-информационных ресурсов всеми категориями пользователей.

Обобщенные сведения о работе московских публичных библиотек по обслуживанию особых групп пользователей представлены в *Приложении 1*. Основой для составления таблицы послужило издание, подготовленное в 2009 г. ГУК г. Москвы «ЦГЮБ им. М.А. Светлова» «Москва-Библиогород:

справочник публичных библиотек г. Москвы». В процессе подготовки настоящего пособия информация была актуализирована и существенно дополнена. Несомненно, приведенные данные требуют регулярного дополнения и в ходе дальнейшего исследования опыта библиотечно-информационного обслуживания особых групп пользователей публичными библиотеками г. Москвы будут расширены и дополнены.

### **РАЗДЕЛ III**

#### **ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДОСТУПА К ИНФОРМАЦИИ: РОЛЬ ДИСПЕТЧЕРСКОЙ СЛУЖБЫ ЦУНБ ИМ. Н.А. НЕКРАСОВА В БИБЛИОТЕЧНО-ИНФОРМАЦИОННОМ ОБСЛУЖИВАНИИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ НА ДОМУ**

Обеспечение доступности библиотечно-информационных ресурсов социально незащищенным слоям населения, особенно людям с ограниченными возможностями по здоровью, является одной из важнейших задач для современной публичной библиотеки. Эта задача продиктована законами гуманизма и просветительства, принятыми в цивилизованном обществе, и является непременным условием полноценной социальной реабилитации.

В 2009 г., объявленном в г. Москве «Годом равных возможностей», Центральная универсальная научная библиотека им. Н.А. Некрасова в соответствии с Законом г. Москвы «О библиотечно-информационном обслуживании населения города Москвы» № 36 от 23 сентября 2009 г. разработала и приступила к реализации специального проекта обслуживания особых групп пользователей. В его основу заложен принцип расширения библиотечно-информационных услуг для особых категорий пользователей и членов их семей — обеспечение полного и оперативного удовлетворения их информационных потребностей в доступной форме.

Выполнение задач по библиотечно-информационному обслуживанию социально незащищенных слоев населения было возложено на новое структурное подразделение ЦУНБ им. Н.А. Некрасова - Диспетчерскую службу.

На первом экспериментальном этапе проектом были охвачены жители Юго-Восточного и Восточного административных округов столицы, в первую очередь, инвалиды, пенсионеры, семьи, имеющие детей - инвалидов, многодетные семьи. Состав и количество обслуживаемых был согласован с Управлениями социальной защиты этих округов.

Для налаживания обслуживания особых категорий пользователей на дому и в рамках Соглашения с Московским городским университетом управления Правительства Москвы на работу в ЦУНБ им. Н.А. Некрасова были трудоустроены 10 студентов этого вуза.

Все студенты прошли обучение с учетом специфики обслуживания. Перед началом обучения новые сотрудники получили униформу с символикой Библиотеки и мобильные телефоны для обеспечения связи с пользователями и сотрудниками Библиотеки. Обучающие занятия были посвящены целому комплексу вопросов. Новых сотрудников Диспетчерской службы ознакомили с технологией записи читателей на дому и выдачи читательского билета, правилами обслуживания и заполнения бланков-заказов на издания (*Приложение 2*).

Нормативно-методической базой для занятий послужил пакет документов, разработанный ведущими специалистами Библиотеки: «Выписка из "Правил пользования ГБУК г. Москвы "ЦУНБ им. Н.А. Некрасова". Порядок предоставления услуг пользователям особых категорий отделом Диспетчерской службы» (*Приложение 3*), «Памятка пользователя» (*Приложение 4*), «Памятка библиотекаря-экспедитора» (*Приложение 5*), «Отчет библиотекаря-экспедитора» (*Приложение 6*), который позволяет узнать данные о количестве выполненных и невыполненных заказов, времени, затраченного на посещения и дорогу.

На первой встрече студентов с коллективом особо подчеркивалось, что работа молодых библиотекарей с особыми группами пользователей - это гуманистический путь «первопроходцев», имеющий важное социальное значение. Обслуживая на дому читателей, которые по физическим причинам не могут прийти в Библиотеку, молодые сотрудники Диспетчерской службы не только дают возможность приобщиться к книге и информации, но и сами приобретают уникальный опыт общения, душевного участия и милосердия. В свою очередь молодые специалисты отметили, что им «...приятно начинать свою трудовую жизнь с хороших дел».

Одно из направлений обучения молодых сотрудников Диспетчерской службы — изучение основ психологии общения с особыми группами пользователей. Составители памятки «Как вести себя при работе с людьми, которых обслуживаем на дому» (*Приложение 7*), постарались в максимально простой и доступной форме донести до молодых библиотекарей представления о психологических аспектах их работы. В ней рассматриваются конкретные примеры общения и библиотечного обслуживания разных групп инвалидов: с заболеваниями опорно-двигательного аппарата, с нарушениями зрения, слуха, речи и др.

На основе разработанных учебных материалов подготовлено «Методическое видеопособие по обучению работе библиотекаря-экспедитора» (*Приложение 8*).

В процессе обучения сотрудники общались со специалистами управлений социальной защиты населения, которые познакомили их с опытом социальной работы, а также дали полезные советы и рекомендации по обслуживанию конкретных семей.

После обучения, в марте 2009 года, молодые специалисты приступили к обслуживанию. Первые посещения семей помогли понять сотрудникам, какими качествами они должны обладать: доброта, внимательность, чуткость, умение располагать к себе, эрудированность и, самое главное, тактичность и терпение.

Кроме доставки литературы (книг, журналов) и аудиоматериалов по запросам, в перечень услуг Диспетчерской службы входят предоставление информации о новых поступлениях в фонд библиотеки с целью расширения круга чтения обслуживаемых семей, а также социально-правовое консультирование (в том числе с выездом психолога и юриста на дом).

Реализация данного проекта предполагает не только сбор статистических данных о читателях, количестве выполненных и невыполненных заказов, но, прежде всего, изучение полного спектра потребностей каждого члена обслуживаемой семьи. Сотрудники диспетчерской службы ведут «Дневник», в котором в произвольной форме записывают личные наблюдения и впечатления после общения с семьями. Особое внимание уделяется кругу чтения и читательским интересам, увлечениям для последующего составления рекомендательных списков литературы. К заполнению «Дневника» намеренно не предъявляется строгих правил и формализованных требований для того, чтобы социально-психологический портрет молодого библиотекаря и его личностные качества проявлялись в полной мере. Статистические и аналитические данные в будущем послужат основой для научных исследований ЦУНБ им. Н.А. Некрасова и разработки инновационных форм библиотечного обслуживания.

Сегодня за каждым библиотекарем-экспедитором закреплено от 5 до 10 семей из разных социальных групп: многодетные семьи с ребенком инвалидом, семьи, где инвалидами являются как взрослые, так и дети, ветераны войны и пенсионеры, не имеющие возможности самостоятельно посещать библиотеку.

Первое посещение пользователя и его семьи проходит в присутствии старшего сотрудника Диспетчерской службы, библиотечного психолога – штатного специалиста службы, а при необходимости и социального работника. Библиотекари оговаривают с читателями удобный для них день и время посещения, знакомятся с членами семьи и их читательскими предпочтениями. Сотрудники отдела принимают заказы на издания

непосредственно от самих пользователей по телефону или от библиотекарей-экспедиторов. Библиотекари-экспедиторы, обслуживающие пользователей ВАО и ЮВАО, забирают требуемые издания в отделе Диспетчерской службы.

Проект по обслуживанию лиц с ограниченными возможностями уже на первоначальной экспериментальной стадии со всей очевидностью показал свою огромную социальную значимость и перспективы развития. Пользователи Диспетчерской службы с благодарностью откликнулись на новую библиотечную услугу. Вот лишь некоторые из отзывов: «Библиотека - это какое-то неформальное, человеческое явление», «Правительство Москвы и библиотеки должны заниматься не только отчислением пенсий, не только продуктовыми наборами, но и содержанием нашей жизни. Спасибо, что этим кто-то озаботился. Должна быть духовная содержательная подпитка нашего быта».

В обслуживании данной категории пользователей как никогда проявляется индивидуальный подход к каждому конкретному человеку: учитываются его возрастные особенности, заболевание, уровень образования, выявляемые в процессе общения интересы, настроение и общее самочувствие в конкретный день обслуживания. Если у взрослой категории пользователей в большинстве случаев имеются конкретные предпочтения в чтении, то при обслуживании детей-инвалидов младшего и среднего школьного возраста сотрудники отдела берут на себя обязанность руководства чтением в силу отсутствия у них четких потребностей, выходящих за рамки школьной программы.

В настоящее время ЦУНБ им. Н.А. Некрасова приступила к расширению зоны обслуживания лиц с физическими ограничениями жизнедеятельности. Ведется работа с маломобильными гражданами Юго-Западного административного округа, района Южное Бутово. Специфической особенностью обслуживания данного района является его территориальная удаленность и привлечение к обслуживанию сотрудников,

рекомендованных социальными учреждениями Южного Бутово: Центром социальной реабилитации инвалидов, Комплексным центром социального обслуживания и т. д.

Для обслуживания специальных категорий пользователей района Южное Бутово трудоустроены не только студенты московских вузов, но и многодетные матери, трудоспособные инвалиды, что служит им не только хорошим материальным подспорьем, но и создает позитивное настроение и укрепляет их желание быть нужными обществу.

С июня 2010 г. Диспетчерская служба приступила к обслуживанию особых категорий пользователей Центрального административного округа г.Москвы.

По мере обслуживания пользователей в Диспетчерской службе формируется **База данных заказов** с отметками об их исполнении или неисполнении, что позволяет регулярно отслеживать статистику информационных потребностей и читательского спроса особых категорий пользователей Библиотеки.

С момента начала своей деятельности Диспетчерская служба обслуживает 170 семей. Общее количество обслуживаемых — 365 человек, из них 273 стали пользователями библиотеки, им выдан Читательский билет.

В перспективе Библиотека планирует охватить библиотечно-информационным обслуживанием на дому население других административных округов столицы.

В ближайшее время предстоит многоаспектное изучение чтения особых групп пользователей, их потребностей и интересов для эффективной реабилитационной деятельности, определения форм, видов и методов информационного обеспечения читательских групп (взрослые инвалиды, дети-инвалиды, их родители и др.), формирование фондов библиотеки и с учетом специальных форматов документов. Но уже сейчас можно с уверенностью сказать, что пользователи с физическими ограничениями жизнедеятельности интересуются современной отечественной и зарубежной

художественной литературой, особенно номинантами литературных премий и книгами — мировыми бестселлерами. Часто спрашивается также научно-популярная литература по различным отраслям знаний, развивающая и детская литература.

Кроме того в ЦУНБ им. Н.А. Некрасова разработана и утверждена программа обучения инвалидов реставрационно-переплетному делу, с последующим трудоустройством и организацией рабочих мест на дому .

Формирование современной системы библиотечно-информационного обслуживания особых групп пользователей невозможно без высококвалифицированного кадрового состава, повышения уровня его профессиональной подготовки для выполнения поставленных задач с учетом использования новых технологий. Именно поэтому Учебно-методический центр ГБУК г. Москвы «ЦУНБ им. Н.А. Некрасова» разработал несколько программ повышения квалификации специалистов публичных библиотек, работающих с инвалидами.

Курс *«Библиотека и социномия»* дает систематизированные знания в области обслуживания инвалидов, взрослых и детей с различными физическими дефектами, с психическими заболеваниями, госпитализированных больных, заключенных тюрем, пожилых и престарелых читателей. Рассматривается опыт работы библиотек, которые наиболее эффективно осуществляют библиотечное обслуживание слепых и глухих читателей, учащихся социальных и вспомогательных интернатов, сирот, бомжей и других категорий).

Цель курса *«Психологические аспекты работы специалистов библиотек с лицами с ограниченными возможностями по здоровью»* - дать систематизированные знания в области психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями по здоровью, способствовать развитию у специалистов библиотек определенного стиля профессионального мышления, повышающего профессиональную и личную адаптацию и компетенцию. Большое внимание уделяется отработке навыков выхода из



нестандартных и конфликтных ситуаций. Слушатели учатся применять многовариантные психологические подходы, эффективные методы и адекватные формы реагирования в условиях работы современной библиотеки.

Реализация проекта по библиотечно-информационному обслуживанию особых групп пользователей показала необходимость в повышении квалификации библиотечных сотрудников, которые работают с данной категорией пользователей публичной библиотеки. Чтобы они имели представление об их психологических, экономических, правовых, социальных проблемах и обладали навыками проведения индивидуальной работы с пользователями-инвалидами, а также оказывали квалифицированную помощь в поиске информации. Публичной библиотеке предстоит обширная и многоплановая деятельность по организации досуга особых групп пользователей, предоставления им возможности полноценного участия в культурной жизни города.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В последние годы в Москве многие публичные библиотеки развивают опыт обслуживания особых групп населения. Признание и широкое распространение получило интегрированное библиотечное обслуживание, так называемая «безбарьерная» библиотечная среда. Инвалиды, многодетные семьи, маломобильное население могут посещать абонемент библиотеки, самостоятельно работать на компьютере, участвовать в работе клубов и студий, способствующих самореализации, развитию творческих способностей, посещать массовые мероприятия, получать книги и материалы на специальных носителях по почте или через МБА. В ряде библиотек созданы специальные структурные подразделения по работе с инвалидами, организуется надомное и нестационарное обслуживание, разрабатываются целевые программы, устанавливаются партнерские отношения с заинтересованными учреждениями. Сегодня публичные библиотеки несут ответственность за доведение книги до инвалидов в зоне своего обслуживания.

В 2006-2007 гг. в Российской Федерации было проведено исследование «Обслуживание читателей-инвалидов в публичных библиотеках России»<sup>10</sup>, организаторами которого выступили Российская государственная библиотека для слепых и Центральная публичная библиотека Новоуральского городского округа. Исследование показало, что в публичных библиотеках страны ведется насыщенная, интересная и полезная работа с людьми, имеющими ограничения в жизнедеятельности.

Многоаспектное изучение опыта деятельности библиотечно-информационных учреждений в данной области позволяет определить ряд предложений по организации дальнейшей работы в этом направлении:

---

<sup>10</sup> Режим доступа: <http://www.publibrary.ru/librarians/rba/monitoring-2-result-invalid.htm>

1. Необходимость налаживания широкой просветительской работы – как в среде профессионалов, так и в обществе в целом. Очень важно, чтобы библиотекари осознавали не только социальную значимость обслуживания инвалидов, но и свою причастность к этому процессу, не рассматривали его как некую дополнительную обязанность, сверх нагрузку.

2. Необходимость систематического распространения передового опыта. Лишь 24% библиотек, активно работающих с инвалидами, готовили соответствующие публикации, остальные либо считают свой опыт недостаточным, либо не находят для этого времени. В результате большая многообразная работа остается неизвестной профессиональному сообществу.

3. Повышение квалификации библиотечных работников. Библиотекарям необходимы специальные профессиональные знания для обслуживания инвалидов разных категорий, которые, к сожалению, сегодня отсутствуют в библиотечном образовании.

4. Выделение в штате публичных библиотек сотрудников, ответственных за работу с инвалидами. При наличии в библиотеке такого сотрудника работа становится адресной, более систематизированной, постоянной, иными словами, более эффективной. Возможно структурное выделение данного направления работы.

5. Активное использование в работе с пользователями–инвалидами специальных видов изданий, а также включение в работу новых информационных технологий.

6. Развитие взаимодействия публичных библиотек со специальными библиотеками. Сотрудничество со специальной библиотекой позволит не только наладить систему повышения квалификации, процесс обмена опытом, но и позволит организовать непосредственную работу по привлечению, изучению, обеспечению информационных запросов пользователей с ограничениями в жизнедеятельности. Оно может предусматривать взаимное использование ресурсов, т.е. обмен специальными изданиями, прокат

тифлотехнических средств, открытие совместных пунктов выдачи литературы, организацию мероприятий и другие формы.

7. Разработка региональных программ и проектов, нацеленных на оказание информационно-библиотечной поддержки людей с ограничениями в жизнедеятельности.

8. Подготовка методических рекомендаций в адрес публичных библиотек по организации работы с людьми, имеющими ограничения в жизнедеятельности.

Большое значение для совершенствования работы публичных библиотек г. Москвы по обслуживанию особых категорий пользователей имеет зарубежный опыт. В ряде зарубежных стран существует опыт создания национальных стандартов и руководств по библиотечному обслуживанию особых групп населения. В частности, в Великобритании разработано и внедрено в практику руководство по обслуживанию людей с нарушенным зрением для публичных библиотек, в США – стандарты библиотечного обслуживания слепых и инвалидов с другими физическими нарушениями, в Канаде библиотеки работают по стандарту «Библиотеки для всех. Руководство по библиотечному обслуживанию канадских инвалидов».

Представляет интерес зарубежный опыт работы специальных библиотек, в частности для инвалидов по зрению. Так, Государственная специальная библиотека штата Юта, США ([www.blindlibrary.utah.gov](http://www.blindlibrary.utah.gov)) предоставляет, помимо прочих, услуги по WEB-Брайлю, описательному видео, передаче определенных видов информации по радио. Бесплатные услуги WEB-Брайля осуществляются через Интернет и включают доставку и доступ к книгам и журналам, причем пользователь может "скачать" свой экземпляр книги в формате Брайля. Кроме того, библиотека поддерживает программу для слепых на радио, которая транслируется по расписанию для пользователей библиотеки, настроивших выданные им напрокат приемники на определенную волну. Видеокассеты с голосовым описанием происходящего

в фильме действия, героев, местности, костюмов и т.п. выдаются в рамках абонеента на дом.

Людам с ограниченными возможностями помогают не только в стенах специальных библиотек. Например, на сайте университетской библиотеки штата Айова, США ([www.lib.iastate.edu](http://www.lib.iastate.edu)) перечислен целый ряд услуг, оказываемых инвалидам, а именно следующие виды помощи: по работе с электронным каталогом; по выбору книг на небумажных носителях (так называемых "говорящих книг" и видеокниг); в получении плеера/магнитофона с ярлычками по Брайлю; в ксерокопировании текста с увеличением шрифта для пользователей с остаточным зрением; по использованию мультимедийной компьютерной рабочей станции с выходом в Интернет и голосовой связью, а также голосовым синтезатором с девятью разными голосами от 75 до 650 слов в минуту и сканером с программным обеспечением, создающими документ в текстовом формате и т.п. Таким образом, внедрение новых информационных технологий в практику библиотечного обслуживания любой библиотеки принципиально меняет подход к обеспечению информацией особых групп населения и способствует снятию ряда ограничений.

Позитивный опыт работы зарубежных библиотек не случаен, так как они поддерживаются на государственном уровне. В рамках деятельности Библиотеки Конгресса (США) функционирует Национальная Библиотечная Служба по работе с инвалидами ([www.loc.gov/nls](http://www.loc.gov/nls)), которая занимается стратегическим планированием.

В настоящее время зарубежный опыт по работе с особыми группами пользователей активно внедряется в деятельность российских публичных библиотек, особенно технические новинки и инновационные формы предоставления информации.

Библиотечная работа с особыми группами населения публичных библиотек сочетает интегрированное и специализированное обслуживание, чтобы каждый человек, независимо от характера и степени физических

ограничений, мог получить информационные услуги и документы там, где ему удобно – по месту жительства, работы, учебы, отдыха и т.д. Одним из важных условий функционирования подобной системы является формирование единых подходов и принципов библиотечного обслуживания особых групп населения, выработка единых стандартов для библиотек всех типов.

Активное участие московских библиотек в работе с особыми группами населения привело к дальнейшему осознанию роли и места учреждений культуры в организации библиотечно-информационного обслуживания всех горожан, стало новым шагом к созданию максимально удобной среды для развития интеллектуального и духовного потенциала общества, организации равного доступа к информационным ресурсам для пользователей с ограниченными возможностями.

## СПИСОК

### источников по теме

### «Особые категории пользователей библиотек»

(по материалам ЦУНБ им. Н.А. Некрасова)

#### Книги

1. Библиотечное обслуживание на рубеже XXI века: проблемы и перспективы: материалы научно-практической конференции [Санкт-Петербург, 22-24 мая 2000 г.] / сост. и ред. Т.В. Соколова. – СПб.: Изд-во Российской национальной библиотеки, 2002. – 136 с.: ил.

2. В помощь людям с ограниченными возможностями здоровья: адреса, телефоны, услуги: информ. бюллетень / Центр. гор. публ. б-ка им. Н.А. Некрасова. – М.: Центральная городская публичная библиотека имени Н.А. Некрасова, 2004.

Вып. 1: Специализированные государственные учреждения г. Москвы, оказывающие помощь и поддержку людям с ограниченными возможностями здоровья / [сост. Н.Ю. Спиридонова]. - 2004. - 127 с.

Вып. 2: Ресурсы Интернет / [сост. Н.Ю. Спиридонова, Е.Г. Глазунова; ред. А.А. Макеева]. - 2005. - 47 с.

3. Дворкина М.Я. Библиотечное обслуживание: новая реальность: лекции / М.Я. Дворкина; Моск. гос. ун-т культуры и искусств. – М.: Издательство МГУКИ: ИПО «Профиздат», 2001. – 48 с. – («Современная библиотека»; Вып. 2).

4. Дрешер Ю.Н. Библиотерапия: теория и практика: учебное пособие / Ю.Н. Дрешер. – СПб.: Издательство Профессия, 2008. – 269 с.

5. Дрешер Ю.Н. Библиотерапия: полный курс: учебное пособие / Ю.Н. Дрешер. – М.: ФАИР, 2007. – 558 с.: ил.

6. Дрешер Ю.Н. Курс лекций по библиотерапии / Ю.Н. Дрешер. – Казань: Изд-во Казанского университета, 1999. – 302 с.

7. Дрешер Ю.Н. Современная концепция подготовки специалиста-библиотерапевта: научно-методическое пособие / Ю.Н. Дрешер. – М.: Либерия, 2003. – 247 с.

8. Концепция развития библиотечного обслуживания населения города Москвы на период до 2015 года / Департамент культуры г. Москвы; Центральная универсальная научная библиотека им. Н.А. Некрасова. – М.: ЦУНБ им. Н.А. Некрасова, 2008. – 95 с.: ил., цв. ил., табл.
9. Коновалова М.П. Инвалид - общество - библиотека : учеб.-метод. пособие / М.П. Коновалова. – М.: Либерей-Бибинформ, 2006. - 136 с.: ил. - (Серия «Библиотекарь и время. XXI век»: 100 выпусков; № 41).
10. Марусич Ж.В. Библиотечное обслуживание инвалидов по зрению средствами новых информационных технологий / Ж.В. Марусич. - [2-е изд.]. – М.: Либерей, 2004. - 95 с. - (Альманах «Приложение к журналу «Библиотека»; 1-е полугодие 2004 г.).
11. Романов П.В. Политика инвалидности: социальное гражданство инвалидов в современной России / Павел Романов, Елена Ярская-Смирнова. - Саратов: Научная книга, 2006. - 258 с.: табл. - (Библиотека Журнала исследований социальной политики).
12. Социокультурная реабилитация инвалидов : методические рекомендации / [сост.: Г.Л. Зуева]; Управление культуры администрации Белгородской области, Белгород. гос. центр народного творчества. – М.: ИМХО, 2004. - 62 с.
13. Читатели и чтение в библиотеках для слепых: сборник статей / сост. Е.В. Захарова; Рос. гос. б-ка для слепых. – М.: [Российская государственная библиотека для слепых], 2006. – 158 с.
14. Шапошников А.Е. Библиотечное обслуживание лиц с ограниченными возможностями: материалы в помощь библиотекам, обслуживающим инвалидов / А.Е. Шапошников; Рос. гос. б-ка для слепых. – М.: РГБС, 2002. - 197 с.
15. Шапошников А.Е. Библиотечное обслуживание инвалидов: история, современность, тенденции / А.Е. Шапошников; М-во культуры РСФСР, Респ. центр. Б-ка для слепых. – М.: МП «Оптимист», 1992. – 210 с.

### Статьи

1. Абатурова О.А. Мы и поэты и актеры... [Творческие объединения Центральной городской библиотеки Краснокамска Пермской области] / О.А. Абатурова, З.Б. Нижегородова // Библиотека. – 2004. - № 3. – С. 13-16.



2. Антропова Н. Освязаемость мира в брайлевской букве // Библиотека. - 2007. – № 4. - С. 39-40. *Челябинская областная библиотека для слепых провела читательскую конференцию, посвященную семейному чтению.*
3. Архипова И. Ребенку помогает «говорящая» книга // Библиотека. – 1998. - № 3. – С. 94-95. *О библиотечном обслуживании детей-инвалидов в России.*
4. Атлуханова М. Мы приносим в мир добро // Библиотека. - 2007. - № 2. - С.39-42. *Опыт работы Дагестанской республиканской детской библиотеки по адаптации детей с ограниченными возможностями.*
5. Банько И. Взгляни на мир с любовью // Библиотека. – 2002. - № 6. – С. 66-68. *Об информационной функции библиотек г. Ставрополя, работающих с людьми с физическими недостатками.*
6. Барина Е. Реабилитация...культурой. О Комплексной целевой программе социальной интеграции инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности на 2007-2009 гг., утвержденной постановлением правительства Москвы от 24 апреля 2007 г. № 319-ПП // Библиотека. – 2008. - № 1. – С. 58-60.
7. Ботагова Н. «Синяя птица» прилетает ко всем // Библиотека. - 2008. - № 10. - С. 60-62. *О целевой программе Карачаево-Черкесской республиканской детской библиотеки им. С. Никулина по работе с детьми с ограниченными возможностями здоровья «Синяя птица».*
8. Васильева Л.Н. Электронные ресурсы библиотеки в помощь обучению незрячих // Научные и технические библиотеки. – 2002. - № 2. – С. 57-61.
9. Ворочева И. Волонтеры спешат на помощь // Библиотека. – 2008. - № 7. – С. 68-69. *О проекте Новокузнецкого филиала Кемеровской областной специальной библиотеки для незрячих и слабовидящих «Библиотечное обслуживание незрячих и слабовидящих жителей г. Новокузнецка.*
10. Головина Н. Ограниченные возможности? Нет, уникальные // Библиотека. - 2009. - № 3. - С. 45-48. *О деятельности Курской областной специальной библиотеки для слепых по предоставлению инвалидам максимальных возможностей для получения информации и услуг.*
11. Диянская Г.П. Принципы обслуживания инвалидов в Дании // Библиотека. – 1998. - № 3. – С. 86-88: ил.
12. Диянская Г.П. Развитие сети специальных библиотек для слепых в современных условиях // Научные и технические библиотеки. – 1997. - № 6. – С. 27-32.

13. Диянская Г.П. Российский опыт библиотечного обслуживания инвалидов по зрению: состояние и перспективы // Научные и технические библиотеки. – 2000. - № 5. – С. 51-58.
14. Елизархова Л. Клуб милосердия: [о работе библиотек ЦБС г. Бердска с детьми с физическими недостатками и психическими отклонениями] / Л. Елизархова, Л. Ромах // Библиотека. – 2001. - № 9. – С. 55-56.
15. Елкина М. Мы должны быть милосердны // Библиотека. – 1997. - № 6. – С. 67-68: фото. *О работе Мурманской областной детской библиотеки с детьми-инвалидами.*
16. Закирова Г.Т. Интеграция в общество инвалидов по зрению // Мир библиографии. – 2008. - № 4. – С. 27-31.
17. Захарова Л. Анекдот вместо таблетки. Библиотерапия для детей-инвалидов // Библиотека. – 1997. - № 7. – С. 46: фото.
18. Интегрированное библиотечное обслуживание инвалидов // Справочник руководителя учреждения культуры. – 2008. - № 7. – С. 29-31. *Краткий отчет о Всероссийском семинаре «Проблемы и опыт интегрированного библиотечного обслуживания инвалидов» заместителя директора по научной работе Российской государственной библиотеки для слепых Е. В. Захаровой.*
19. Капустина С.В. «Мир без границ». О создании Центра информационно-досуговой деятельности на базе Белгородской государственной специальной библиотеки для слепых им. В. Я. Ярошенко // Мир библиографии. – 2003. - № 4. – С. 1.
20. Кардашина А.И. Мы находим новые формы обслуживания // Мир библиографии. - 2009. - № 2. - С. 25-28. *О работе специальных библиотек для слепых по обслуживанию читателей.*
21. Карзникова Л.Г. Клубная работа: чья это функция? // Библиотека. – 2002. - № 2. – С. 18-21. *О клубной работе с социально незащищенными группами населения в Дивногорской ЦБС Красноярского края.*
22. Киреева Н.В. «Помоги мне увидеть мир». Опыт обслуживания детей с нарушениями зрения // Библиотека. – 2003. - № 8. – С. 66-67.
23. Коваленко И.Я. И все же таланты сильнее недуга... // Библиотека. – 2003. - № 10. – С. 12-13. *О реализации программы «Скажи жизни «да» в*

*Государственной специальной библиотеке для слепых им. В. Я. Ярошенко в г. Белгороде*

24. Козлова Е. Сформировать особую среду // Библиотека. - 2009. - № 2. - С. 55-57. *Об издательской деятельности Государственной специальной библиотеки для слепых им. В. Я. Ярошенко г. Белгорода.*

25. Коновалова М.П. В содружестве с районами // Библиотека. – 2003. - № 5. – С. 27-28. *О работе с инвалидами в областной библиотеке для слепых им. Н. А. Островского в Калуге.*

26. Коновалова М. Задачи социальной реабилитации решаются всем миром // Библиотека. – 2001. - № 9. – С. 30-32. *О работе по организации досуга и реабилитации слепых в специализированной библиотеке в Калуге.*

27. Коновалова М. Никто не застрахован от беды // Библиотека. – 1999. - № 8. – С. 15. *О развитии библиотек для слепых.*

28. Коновалова М. Реабилитация инвалидов: специальная библиотека как социокультурный центр // Библиотечное дело. - 2005. - № 1. - С. 32-33.

29. Коновалова М.П. Только всем вместе можно решить проблему : [о Калужской областной библиотеке для слепых им. А. Н. Островского] // Мир библиографии. - 2004. - № 6. - С. 20-22.

30. Костерина Т. Мы должны жить рядом. Библиотека и социализация детей с ограниченными возможностями здоровья / Т. Костерина, Е. Петрова // Библиотека. – 2002. - № 4. – С. 46-50.

31. Кочетова Л. Нам года – не беда!: [из опыта работы ЦГБ г. Барнаула по социальной адаптации пенсионеров и людей с физическими недостатками] // Библиотека. – 2002. - № 6. – С. 5.

32. Крылатова Е. Душу исцелит добро // Библиотека. – 1997. - № 9. – С. 97-98. *Об обслуживании инвалидов в библиотеках Нижнего Новгорода.*

33. Кукатова Г. В чем специфика работы с инвалидами? // Библиотека. – 1998. № 11. – С. 91-92.

34. Курицына З. Добро пожаловать в полноценную жизнь! // Библиотека. - 2009.- № 4. - С. 28-30. *О работе Вологодской областной специальной библиотеки для слепых*

35. Лесневский Ю.Ю. Компьютер поможет увидеть и услышать : [социально-интеграционные программы Областной специальной библиотеки для

незрячих и слабовидящих г. Новосибирска] // Библиотека. - 2004. - № 4. - С. 16-19.

36. Ляхова Е. Клуб принесет нам радость общения // Библиотека. – 2003. - № 9. – С. 4-5. *О работе клуба по интересам «Поговорим по душам» для ветеранов и инвалидов в библиотеке г. Сретенска Читинской области.*

37. Майданов А. Путь к эстетической реабилитации незрячих: работа библиотеки для слепых // Библиотечное дело. - 2005. - № 4. - С. 28-29 : ил. *О способе ознакомления незрячих с произведениями пространственного искусства и другими объемными материальными объектами, который используют в Российской государственной библиотеке для слепых.*

38. Мартынова Н. По небу ласточки летели... // Библиотека. – 2002. - № 6. – С. 47-48. *О работе с детьми-инвалидами в ОДБ г. Рязани.*

39. Морозова Т. Как объяснить, что небо синее? // Библиотека. - 2007. - № 2. - С. 25-28. *О работе Орловской специальной библиотеки для слепых с детьми-инвалидами по зрению, которым она помогает почувствовать себя полноценными членами общества.*

40. Нижегородова Н.З. Библиотечное обслуживание лиц с ограниченными возможностями // Научные и технические библиотеки. – 1998. - № 5. – С. 32-40. *Опыт работы библиотек Мурманской области по обслуживанию всех категорий инвалидов.*

41. Нижегородова Н.З. «Спасибо, вы появились вовремя». Будни информационного центра «Забота» // Библиотека. – 2003. - № 8. – С. 62-65. *Об обслуживании инвалидов в Государственной областной универсальной научной библиотеке г. Мурманска.*

42. Николаева Н. Наша работа - о человеке забота // Библиотека. - 2007. - № 4. - С.52-55. *Организация Чаплыгинской центральной районной библиотеки по работе с инвалидами и с пожилыми людьми.*

43. Николахина Е. Равные права — равные возможности // Библиотека. - 2008. - № 10. - С. 52-54. *Об интегрированном библиотечном обслуживании инвалидов по зрению в Калужской областной специальной библиотеке для слепых.*

44. Павлова Г. Скорая книжная помощь // Библиотека. – 2002. - № 7. – С. 24-26. *О различных направлениях деятельности Алтайской краевой специальной библиотеки для незрячих и слабовидящих г. Барнаула.*

45. Подшибякина Г.В. Белая трость помогает слепым : [неделя «Белой трости» в Тверской областной специальной библиотеке для слепых им. М. И. Суворова ] // Библиотека. - 2004. - № 10. - С. 15-16.
46. Пранулис Ю. «Мобильная книга»: [об организации библиомобиля, адаптированного для библиотечно-информационного обслуживания пользователей-инвалидов и людей преклонного возраста] // Вестник библиотек Москвы. – 2007. - № 3. – С. 24-25.
47. Рогило Н. Библиотека идет к вам // Человек. Культура. Город. – 2008. - № 3. – С. 21-22. *О библиотечном обслуживании инвалидов на дому.*
48. Самохина Е. Зона повышенного внимания // Библиотека. – 2001. - № 8. – С. 60-62. *О методике работы библиотек с воспитанниками коррекционных учебных заведений.*
49. Спирина Л.А. Поднимись над суетой. // Библиотека. – 2004. - № 4. – С. 50-51. *О работе клубов по интересам Искитимской ЦБС Новосибирской области.*
50. Сукиасян Э. Слушать, чтобы услышать // Библиотека. – 2007. - № 3. – С. 60-61. *Анализ результатов социологических исследований по изучению качества библиотечного обслуживания читателей-инвалидов в публичных библиотеках.*
51. Стаугис И.А. Специальные библиотеки для слепых как центры информации, образования, реабилитации и досуга для инвалидов: основные функции, социальные ориентиры // Научные и технические библиотеки. – 2001. - № 3. – С. 61-65.
52. Сульженко И. Из жизни одного театра // Библиотека. - 2008. - № 9. - С. 68-70. *О создании на базе Белгородской государственной специальной библиотеки для слепых им. В. Я. Ярошенко детской студии звукозаписи для незрячих и слабовидящих детей.*
53. Телешова Е. Творить добро сегодня и сейчас. В зоне внимания – социально незащищенные группы населения // Библиотека. – 2002. - № 4. – С. 37-38. *О комплексной программе «Милосердие», разработанной отделом внестационарного обслуживания ЦБ им. Ф. Энгельса г. Рыбинска Ярославской области.*
54. Тимашева И.А. Социально ориентированная выставка в музее : опыт Самарского областного историко-краеведческого музея по организации мероприятий для людей с ограниченными возможностями // Справочник руководителя учреждения культуры. - 2005. - № 5. - С. 50-55. *О*

*макетировании выставки, организации аудиосопровождения, создании эмоционально-психологического климата для незрячих и слабовидящих посетителей музеев.*

55. Тюнина Е.И. И сказки лечат... // Библиотека. – 2003. - № 10. – С. 64-66. *О методах библиотерапевтической работы в ЦДБС г. Кемерово.*

56. Фабер И.В. Незрячий пользователь в информационном пространстве // Научные и технические библиотеки. – 2000. - № 5. – С. 59-64.

57. Хамаганова Р. Передай добро по кругу // Библиотека. – 2008. - № 8. – С. 47-49. *Опыт работы Республиканской специальной библиотеки для слепых Бурятии по приобщению незрячих и слабовидящих к миру информации через компьютерные технологии.*

58. Хмеленко С.А. Нравственное зеркало общества - отношение к слабым // Мир библиографии. - 2005. - № 5. - С. 36-38: портр. *Об опыте работы Грайворонской ЦБС Белгородской области по социальной реабилитации детей-инвалидов.*

59. Цимпилова Е. Работа по-бийски, или Чаепитие в складчину // Библиотека. – 2001. - № 7. – С. 61. *Об организации библиотечного обслуживания инвалидов в г. Бийске Алтайского края.*

60. Чуппуева Л. Особые дети // Библиотека. – 2008. - № 3. – С. 2-3. *Об адаптации в библиотеке детей с ограниченными возможностями.*

61. Чурсина Л.Б. Целители душ: [реализация целевой программы «Социальная поддержка инвалидов на 2000 - 2005 гг.» в Краевой универсальной научной библиотеке им. А. С. Пушкина в Краснодаре] // Библиотека. - 2004. - № 3. - С.27-28.

62. Шапошников А.Е. Библиотечная соционимия как развивающаяся область знания // Библиотековедение. – 2001. - № 6. – С. 61-64: портр., фото/

63. Шмакова Г. Интернет – помощь в общении? // Библиотека. – 2001. - № 8. – С. 28-29. *О внедрении компьютеризации в деятельность библиотек, работе с незащищенными слоями населения.*

64. Ясинский И. Пути решения проблем // Человек. Культура. Город. - 2009. - № 3. - С. 6-8. *О круглом столе «Московские библиотеки от Года семьи к Году равных возможностей: проблемы и пути решения».*

65. Яценко Г. Поговорим по душам // Библиотека. – 1999. - № 10. – С. 93-94. *Об опыте организации обслуживания пожилых людей и инвалидов в Унечской ЦБС Брянской области.*

### **Материалы правовых баз данных**

1. Братановский С.Н. «Комментарий к Федеральному закону от 24 ноября 1995 г. N 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (постатейный) [материал подготовлен с использованием правовых актов по состоянию на 15.02.2006 г.] / С.Н. Братановский, А.А. Рождествина - Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».
2. Коржов В.Ю. Комментарий к Федеральному закону от 29 декабря 1994 г. № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» - Доступ из справ.-правовой системы «Гарант».
3. Марлухина Е.О. Комментарий к Федеральному закону от 29 декабря 1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (постатейный). - Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».
4. Погуляев В.В. Комментарий к Федеральному закону от 29 декабря 1994 г. № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» (постатейный). - Доступ из справ.-правовой системы «Гарант».
5. Рождествина А.А. Комментарий к Закону РФ от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре». 2007 год. - Доступ из справ.-правовой системы «Гарант».
6. Слобцов И.А. Комментарий к Федеральному закону от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (постатейный) [материал подготовлен с использованием правовых актов по состоянию на 01.02.2009 г.] / И.А. Слобцов, О.В. Кузнецова - Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

## **ПРИЛОЖЕНИЯ**



## Приложение 2

### Бланк – заказ на издание

ЧБ № \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---

**Количество книг** \_\_\_\_\_

**Количество журналов** \_\_\_\_\_

**Количество ЭР** \_\_\_\_\_

**Примечание** \_\_\_\_\_

---

---

**Дата получения заказа:** \_\_\_\_\_

**Дата выполнения заказа:** \_\_\_\_\_

**Подпись ответственного лица:** \_\_\_\_\_/

## Приложение 3

### **Выписка из Правил пользования ГБУК г. Москвы «ЦУНБ им. Н. А. Некрасова»**

#### **Порядок предоставления услуг пользователям особых категорий отделом Диспетчерской службы.**

**3.7.1.** Отдел Диспетчерской службы (далее – Служба) - структурное подразделение Библиотеки, осуществляющее прием заказов на библиотечно–информационное обслуживание и непосредственную доставку литературы на дом пользователям особых категорий: ветеранам войн, маломобильным пенсионерам и лицам с ограниченными возможностями жизнедеятельности, проживающим в Москве.

**3.7.2.** Запись пользователей особых категорий осуществляется библиотекарем-экспедитором непосредственно по приходу на дом к обслуживаемому пользователю. Для записи предъявляется документ, удостоверяющий личность пользователя.

**3.7.3.** Библиотекарь-экспедитор знакомит пользователя с выпиской из Правил пользования ГБУК г. Москвы «ЦУНБ им. Н. А. Некрасова» **«Порядок предоставления услуг пользователям особых категорий отделом Диспетчерской службы»** и выполняет процедуру регистрации, после чего пользователю выдаётся читательский билет, дающий право пользоваться услугами Библиотеки. Одновременно библиотекарь-экспедитор оформляет формуляр пользователя.

**3.7.4.** При регистрации пользователю необходимо поставить свою подпись на регистрационной карточке, подтвердив согласие на обработку его персональных данных обязательство выполнения Правил пользования Библиотекой.

**3.7.5.** Пользователь может получить одновременно не более 10 экземпляров изданий (книги выдаются на срок до двух месяцев, журналы — на один месяц).

**3.7.6.** Прием заказов на литературу осуществляется через библиотекаря-экспедитора или по телефонам:

916-90-68 (доб.107) с понедельника по пятницу с 10.00 до 17.00.

988-34-80 с понедельника по пятницу с 10.00 до 17.00.

**3.7.7.** Срок исполнения заказа – от двух до пяти дней в зависимости от сложности заказа. По факту готовности заказанных документов библиотекарь-экспедитор осуществляет их доставку в установленный по согласованию с пользователем день.

**3.7.8.** Пользователь расписывается в книжном формуляре за каждый экземпляр издания, подтверждая тем самым получение издания и принимая на себя ответственность за его сохранность. Формуляр пользователя и книжный формуляр являются документами, удостоверяющими даты, а также факт выдачи и возврата документов.

**3.7.9.** Библиотекарь-экспедитор забирает литературу у пользователя в установленный день, максимально приближенный к сроку возврата документов в фонд библиотеки.

## Приложение 4

### Памятка пользователя

#### ЦЕНТРАЛЬНАЯ УНИВЕРСАЛЬНАЯ НАУЧНАЯ БИБЛИОТЕКА ИМ. Н. А. НЕКРАСОВА

**АДРЕС:**

**105005, Москва, ул. Бауманская, 58/25, строение 14**

**Тел.: 988-34-80**

**916-90-68 (доб. 107) отдел Диспетчерской службы**

**e-mail:** [nekrasovka2006@yandex.ru](mailto:nekrasovka2006@yandex.ru)

[library@nekrasovka.ru](mailto:library@nekrasovka.ru)

Сайт Библиотеки: [www.nekrasovka.ru](http://www.nekrasovka.ru)

1. Запись пользователей особых категорий осуществляется библиотекарем - экспедитором непосредственно по приходу на дом к обслуживаемому пользователю. Для записи предъявляется документ, удостоверяющий личность пользователя.

**2. Библиотекарь** - экспедитор знакомит пользователя с выпиской из Правил пользования ГБУК г. Москвы «ЦУНБ им. Н. А. Некрасова» «**Порядок предоставления услуг пользователям особых категорий отделом Диспетчерской службы**» и выполняет процедуру регистрации (заполнение регистрационной карточки и фотографирование пользователя), после чего пользователю выдаётся Читательский Билет (ЧБ). Одновременно заполняется читательский формуляр пользователя абонемента.

3. Прием заказов на литературу осуществляется через библиотекаря-экспедитора или по телефонам Библиотеки:

916-90-68 (доб.107) или 988-34-80 с понедельника по пятницу с 10.00 до 17.00.

4. Срок исполнения заказа – от двух до пяти дней в зависимости от сложности заказа. По факту готовности заказанных документов библиотекарь- экспедитор осуществляет их доставку пользователю в строго закрепленный за пользователем день.

Присутственный

день

---

5. Пользователь может получить одновременно не более 10 экземпляров изданий.

**6. Литература выдается на следующие сроки:**

- **Книги – до двух месяцев**
- **Журналы – на один месяц**

- CD — на один месяц

7. Библиотекарь - экспедитор забирает литературу у пользователя в закрепленный за пользователем день, максимально приближенный к установленному сроку возврата документов в фонд библиотеки.

#### **Пользователь имеет право:**

- Иметь доступ к библиотечным фондам ЦУНБ им. Н. А. Некрасова;
- Получать консультативную помощь в поиске и выборе произведения печати и др. источников информации;
- Продлить срок пользования документом, если на этот документ нет спроса со стороны других пользователей;
- Использовать справочно-библиографический аппарат: электронный каталог; рекомендательные списки литературы и списки новых поступлений;

#### **Пользователь обязан:**

- Бережно относиться к книгам и другим источникам информации, полученным из фонда библиотеки; не делать в них пометок, подчеркиваний;
- Расписываться в книжном формуляре за каждое полученное издание, подтверждая тем самым получение издания и принимая на себя ответственность за его сохранность;
- Возвращать документы в установленные сроки;
- В случае утери или порчи документов Пользователь обязан заменить их оригиналами, копиями или аналогами по согласованию с Библиотекой. Под порчей понимается любое изменение внешнего вида, целостности и внутреннего состояния документов, которое сделало их отличными по виду, форме, объему или содержанию от аналогичных документов;

## Приложение 5

### Памятка библиотекаря — экспедитора отдела Диспетчерской службы

- Запись пользователей особых категорий осуществляется экспедитором непосредственно по приходу на дом к обслуживаемому пользователю. Для записи предъявляется документ, удостоверяющий личность пользователя.
- Библиотекарь - экспедитор знакомит пользователя с выпиской из Правил пользования ГБУК г. Москвы «ЦУНБ им. Н. А. Некрасова» **«Порядок предоставления услуг пользователям особых категорий отделом Диспетчерской службы»**, выполняет процедуру регистрации (заполнение регистрационной карточки и фотографирование пользователя) и выдает пользователю Читательский Билет (ЧБ). Одновременно заполняется читательский формуляр пользователя абонента.
- Библиотекарь - экспедитор предлагает пользователю ознакомиться с рекомендательными списками литературы или со списками новых поступлений.
- Библиотекарь - экспедитор принимает заказ на литературу или тематический заказ по установленному образцу «Бланка – заказа на издание».
- Заказ на литературу от пользователя библиотекарь - экспедитор передает диспетчеру.
- Подготовленную литературу библиотекарь - экспедитор принимает от диспетчера и расписывается в «Журнале учета изданий, передаваемых экспедиторам», подтверждая тем самым получение изданий и принимая на себя ответственность за их сохранность.
- Библиотекарь - экспедитор доставляет литературу пользователю на дом в строго закрепленные за пользователем дни.
- При передаче литературы библиотекарь - экспедитор в обязательном порядке отслеживает, что бы пользователь расписывался в книжном формуляре за каждое полученное издание (дата и подпись), подтверждая тем самым получение издания и принимая на себя ответственность за его сохранность;

- Заполненные пользователем книжные формуляры экспедитор передает диспетчеру, из которых формируется «Контрольная картотека выданной литературы».
- Библиотекарь - экспедитор забирает литературу у пользователя в закрепленный за пользователем день, максимально приближенный к установленному сроку возврата документов в фонд библиотеки, и передает ее диспетчеру.
- Библиотекарь - экспедитор выполняет строго установленные обязанности по регистрации пользователя, выдаче и приему документов.
- Библиотекарь - экспедитор после каждого посещения обслуживаемого пользователя и членов его семьи составляет «Отчет» по установленному образцу и передает его диспетчеру.
- Библиотекарь - экспедитор обязан использовать выданный ему мобильный телефон только по служебной необходимости в следующих случаях:
  - переговоры по телефону с диспетчером (уточнение маршрута)
  - переговоры по телефону с пользователем («предупредительные звонки»)
- Библиотекарь - экспедитор несет персональную ответственность за сохранность вверенного ему имущества.

## Приложение 6

### Отчет библиотекаря - экспедитора отдела Диспетчерской службы

Дата \_\_\_\_\_

ФИО библиотекаря - экспедитора \_\_\_\_\_

ЧБ № \_\_\_\_\_

Количество обслуживаемых членов семьи \_\_\_\_\_

**Количество выполненных заказов:**

Книги \_\_\_\_\_

Периодические издания \_\_\_\_\_

ЭР \_\_\_\_\_

**Количество литературы, возвращаемой в библиотеку**

Книги \_\_\_\_\_

Периодические издания \_\_\_\_\_

ЭР \_\_\_\_\_

Время посещения на дому с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_

Время, затраченное на дорогу (всего часов) \_\_\_\_\_

Примечание \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---



### Памятка

#### *«Как вести себя при работе с людьми, которых обслуживаем на дому»*

Что делать, когда не знаешь, как себя вести, чувствуешь неловкость и скованность, связанные с особенностями собеседника? Прежде всего, мы должны помнить, что все люди равны в своем желании жить, быть счастливыми, получать доступ к информации, читать новинки. Давайте будем учиться быть добрыми и заботливыми, открытыми и воспринимающими чужую боль как свою.

#### *Люди, испытывающие трудности при передвижении*

Для них инвалидная коляска – это часть неприкасаемого личного пространства. Опирается на коляску, катить ее без разрешения нельзя. Но если вы предложили помощь и ваше предложение было принято, помните: катить коляску надо сдержанно, потому что она очень быстро набирает скорость, любой неожиданный толчок сразу приведет к потере равновесия.

Если вы заметили любые барьеры впереди, сообщите об этом заранее, чтобы человек в коляске смог принять решение, как двигаться дальше.

Когда вы беседуете с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, постарайтесь расположиться так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне. Вам будет легче разговаривать, а вашему собеседнику не придется запрокидывать голову.

#### *Люди с плохим зрением и незрячие*

Входя в дом, обязательно называйте свое имя и откуда вы, в дальнейшем человек с плохим зрением сможет узнавать вас по голосу.

Предлагая свою помощь незрячему, только направляйте его, идите так, как ходите обычно.

Не хватайте незрячего за руку – она помогает ему сохранять равновесие. А еще лучше - подставьте свою руку "крендельком", чтобы он мог сам опереться на вас так, как ему удобнее.

Дома люди с плохим зрением обычно ориентируются свободно. Однако предупреждайте о препятствиях, если они возникают, хрупких предметах и

тому подобном, например: “Слева от двери легкий столик с неустойчивой стопкой книг”.

При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним, говорите: «Вверх» либо «Вниз».

Когда вы хотите помочь незрячему сесть, не усаживайте его насильно и резко, а лишь направьте его руку на спинку стула или подлокотник.

Если знакомите его с незнакомым предметом, не водите по поверхности предмета его руку, а дайте возможность потрогать предмет самому. Если вас попросили помочь взять какой-то предмет, просто подайте его. Не следует тянуть руку незрячего и заставлять брать этот предмет его рукой.

Обязательно озвучивайте словами то, что в разговоре со зрячими часто выражают мимикой и жестами: пожатием плечами, указанием руки или движением подбородка.

Не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его.

Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому обращаетесь.

### ***Люди с нарушениями слуха***

Степень глухоты варьируется: одни люди слышат отдельные частоты, многие воспринимают определенный тембр. Типов и степеней глухоты много. Соответственно много и способов общения с такими людьми. Если вы не знаете, какой предпочесть, спросите у собеседника.

Иногда достаточно говорить чуть более громко и четко. В другом случае понадобится снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты. Кричать, особенно в ухо, не надо, если только вас специально не попросят об этом.

Бывает, что устное общение затруднительно, спросите, не лучше ли переписываться.

Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите ему рукой или прикоснитесь к плечу.

Если вы сообщаете информацию, включающую цифры, сложные термины, адрес, напишите ее.

Не все слабослышащие люди могут читать по губам. При первой же встрече надо спросить об этом. Если ваш собеседник обладает таким навыком, помните: из десяти слов хорошо прочитываются только три; смотреть нужно в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, не пытайтесь преувеличенно четко выговаривать слова – это изменяет артикуляцию и создает дополнительные трудности; используйте мимику, жесты, телодвижения, чтобы пояснить или подчеркнуть сказанное.

### ***Люди с проблемами речи***

Трудности могут быть самыми разными – слабый голос, заикание, иногда человек затрудняется произносить отдельные слова. Не поддавайтесь первому впечатлению, не думайте, что у человека с затруднениями в речи низкий уровень интеллекта. Это иллюзия, избавьтесь от нее.

Будьте готовы к тому, что разговор с таким собеседником займет у вас больше времени. Не перебивайте и не поправляйте собеседника, не спешите договаривать за него, будьте терпеливы.

Если вы не поняли сказанного, не притворяйтесь, что поняли. Спокойно и не стесняясь переспросите. Если и на этот раз ничего не получилось, спросите, не предпочтет ли собеседник с затруднениями в речи отвечать вам письменно.

### ***Люди с проблемами в обучении***

У такой формы инвалидности скрытый характер. Люди с разнообразными проблемами в обучении испытывают трудности с восприятием, запоминанием, извлечением из памяти информации, но не с самим мыслительным процессом.

Часто у людей с проблемами в обучении очень высокий уровень интеллекта, а сложности связаны с восприятием письменного текста или, наоборот, с неспособностью воспринимать информацию на слух.

Будьте честным со своим собеседником. Спросите, какие у него трудности. Когда вы поймете, в каком именно виде человек не воспринимает информацию, изберите другую форму.

Если человек не может читать, расскажите, перескажите, прочтите сами. Если не воспринимает на слух – напишите.

## *Люди с гиперкинезами (спастикой)*

Гиперкинезы – непроизвольные движения тела, конечностей, мышц лица – обычно свойственны людям с детским церебральным параличом или повреждениями спинного мозга.

Если вы видите человека с гиперкинезами, не стоит явно обращать внимание на его движения.

Не бойтесь противоречить собеседнику с гиперкинезами из опасения разволновать его и тем самым усилить непроизвольные движения. Позиция “Только не волнуйся!” ведет к потере времени и нервов, но не налаживает диалог.

Сидя за столом, у телефона, спросите, нужна ли собеседнику ваша помощь. Многим она не нужна. Но если человек, который затрудняется управлять руками, попросил помочь, например, достать с полки журнал, книгу, положить что-то в сумку, вытащить из сумки или кармана телефон и набрать номер – не стесняйтесь, постарайтесь четко и последовательно произвести все эти действия.