

## **«Повышение качества обслуживания инвалидов в условиях муниципальных библиотек»: анкетирование**

По данным Министерства труда и социальной защиты населения в Рязанской области проживает 133 тыс. 549 человек, имеющих инвалидность, или 12 % от общего количества проживающих на территории Рязанской области граждан. Из них 3 тысячи 806 человек - это дети.

Реабилитация людей с ограниченными возможностями здоровья является не только актуальной проблемой для общества, но и приоритетным направлением государственной социальной политики. При всей сложности решения задач по социальной защите инвалидов приобщение к книге, к библиотеке является непрерывным условием полноценной социокультурной реабилитации инвалидов.

В настоящее время работает и активно продвигается система интегрированного библиотечного обслуживания инвалидов в условиях региона и в масштабах страны. Это гармоничное сочетание интегрированного и специализированного обслуживания, при котором каждый человек, независимо от характера и степени физических ограничений, может получить информационно-библиотечные документы и услуги там, где ему удобно – по месту жительства, учебы, работы и т. д. При интегрированном обслуживании у инвалидов расширяются возможности выбора библиотек. Библиотечные работники специальных библиотек делятся методикой работы по обслуживанию инвалидов со специалистами других библиотек, на договорной основе предоставляют им во временное пользование свои информационные ресурсы.

Муниципальными библиотеками Рязанской области накоплен содержательный опыт работы по обслуживанию читателей с ограниченными возможностями здоровья.

**В 2013 году Рязанская областная специальная библиотека для слепых провела анкетирование «Повышение качества обслуживания инвалидов в условиях муниципальных библиотек».** Формы анкеты были разосланы по электронной почте в центральные библиотеки муниципальных районов и городских округов Рязанской области. В анкетировании приняли участие 70% библиотек.

Для эффективной работы, создания максимально доступных и комфортных условий предоставления читателям с ограниченными возможностями здоровья информации **в 2018 году Региональный методический центр по работе с инвалидами вновь провел такое исследование среди муниципальных библиотек.**

Объектом исследования стали центральные библиотеки муниципальных районов (в т. ч. сельские библиотеки) и городских округов Рязанской области. В анкетировании приняли участие 560 библиотек – 90%.

Метод исследования: анкетирование

Цель исследования: изучить современное состояние и перспективы информационно-библиотечного обслуживания инвалидов в муниципальных библиотеках региона.

Задача исследования: определение состояния материально-технических, информационных ресурсов муниципальных библиотек для обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья.

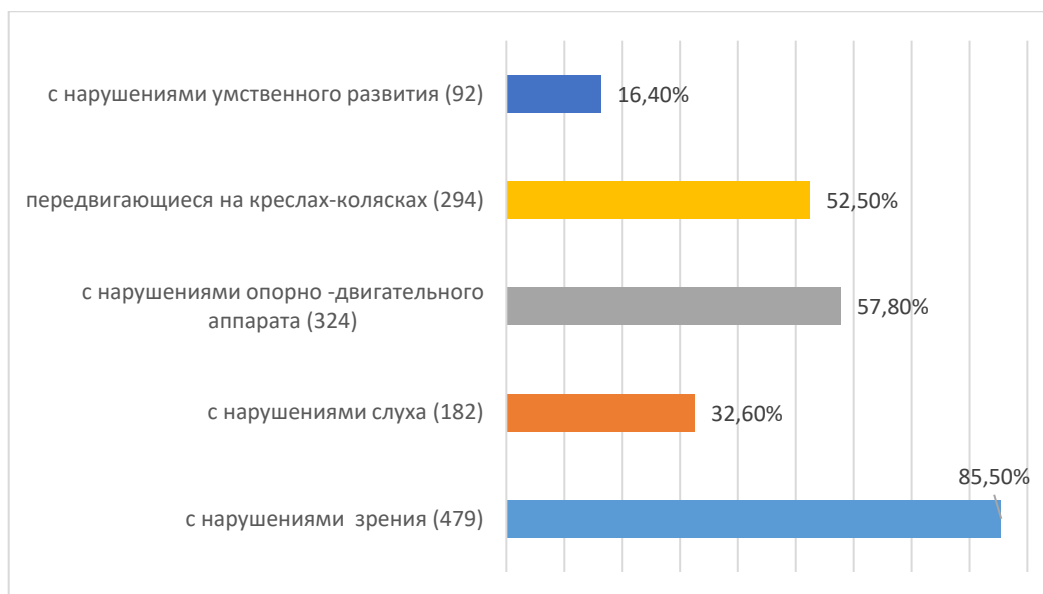
По итогам исследования собрана актуальная информация о состоянии информационно-библиотечного обслуживания людей с ОВЗ в Рязанской области.

К примеру:

**Вопрос № 3 «Каким категориям инвалидам предоставляются информационно-библиотечные услуги?»**

Муниципальные библиотеки включают в сферу своего внимания инвалидов разных категорий. Анализ анкет показал, что активнее всего библиотеки работают с инвалидами с:

- нарушениями зрения – 479 библиотек (85,5%)
- нарушениями слуха - 182 библиотеки (32,6%)
- нарушениями опорно-двигательного аппарата - 324 библиотеки (57,8%)
- передвигающимися на креслах-колясках – 294 библиотеки (52,5%)
- нарушениями умственного развития - 92 библиотеки (16,4%)



**Вопрос № 4 «Инвалиды какого возраста, на Ваш взгляд, активнее других пользуются услугами библиотек?»**

Среди читателей-инвалидов, пользующихся муниципальными библиотеками, есть представители всех возрастных категорий. Преобладают две возрастные группы: от 30 до 50 лет и старше 50 лет.

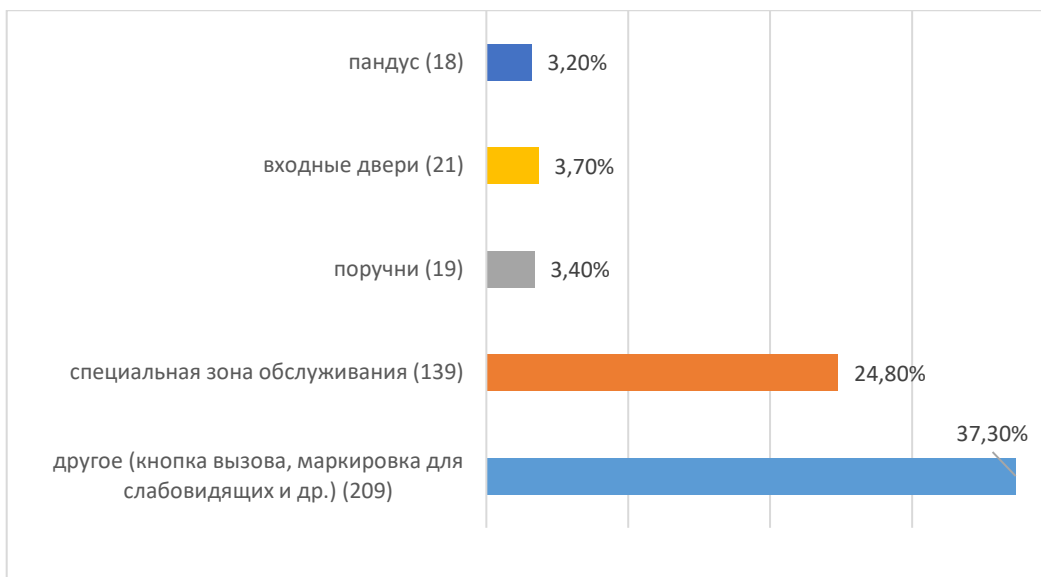
Как правило, библиотеки оказывают услуги людям с ограниченными возможностями здоровья, руководствуясь их выбором удобного для посещения учреждения: так, детские библиотеки берут на себя при необходимости обслуживание инвалидов – взрослых, а взрослые – детей.

1 января 2016 года вступил в силу Порядок обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов, утвержденный Министерством культуры Российской Федерации.

В Порядке прописаны условия доступности библиотек в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами.

Ответы на вопрос анкеты «Какие требования по созданию физических условий для посещения инвалидами библиотек Вы уже смогли выполнить?» (Вопрос № 5) дали следующие результаты:

- наличие пандуса отмечено в 18 библиотеках (3,2%)
- входные двери в 21 библиотеке (3,7%)
- поручни в 19 библиотеках (3,4%)
- специальная зона обслуживания в 139 библиотеках (24,8%)
- другое (кнопка вызова, маркировка для слабовидящих и др.) – 209 библиотек (37,3%).

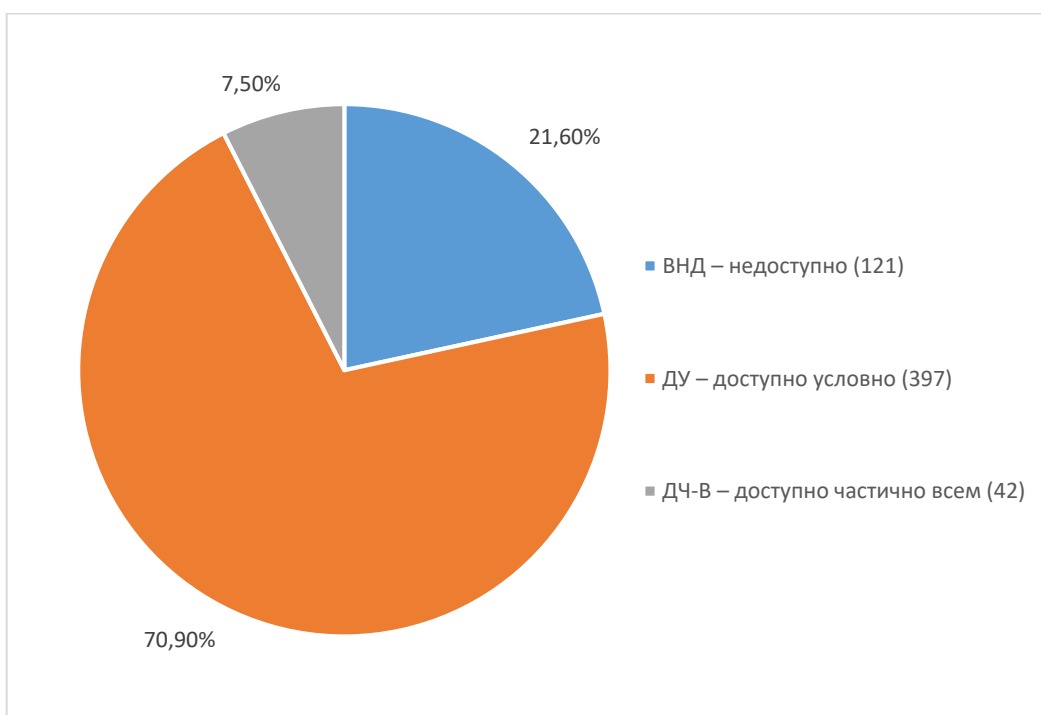


**Вопрос № 6 «Оформлены ли в библиотеках муниципального образования Паспорта доступности для инвалидов библиотек и предоставляемых ими услуг?»**

Паспорта доступности для инвалидов библиотек и предоставляемых ими услуг оформлены во всех 560 библиотеках (100%), принявших участие в анкетировании.

В соответствии с Паспортом доступности для инвалидов библиотек и предоставляемых ими услуг (**Вопрос № 7**) степень доступности муниципальных библиотек:

- ДЧ-В – доступно частично всем – 42 библиотеки (7,5%)
- ДУ – доступно условно – 397 библиотек (70,9%)
- ВНД – недоступно – 121 библиотека (21,6%)



**Вопрос № 8 «Какими нормативно-правовыми документами библиотеки оформлено обеспечение доступности услуг библиотеки (оказание помощи инвалидам и другим маломобильным пользователям)?»**

Свою работу с пользователями с ограниченными возможностями здоровья муниципальные библиотеки строят на основе различных нормативно-правовых документов: Правила оказания услуг инвалидам (иным маломобильным группам населения), должностные инструкции специалистов, ответственных за обеспечение доступности для инвалидов (других маломобильных пользователей) библиотек и библиотечного обслуживания, Порядок проведения инструктажа в библиотеке, форма учета проведения инструктажа персонала – в наличии у 220 библиотек (39,3%); должностные инструкции специалистов, ответственных за обеспечение доступности для инвалидов (других маломобильных пользователей) библиотек и библиотечного обслуживания – 357 библиотек (63,7%).

Встречались также единичные упоминания о наличии в библиотеках Положения об организации доступности библиотеки и предоставляемых услуг, приказа о назначении ответственных сотрудников за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг в учреждении.

Вопрос о документах, регламентирующих работу с инвалидами, вызвал затруднения у некоторых коллег – 84 библиотеки (свыше 15% респондентов) оставили его без конкретного ответа.

**Вопрос № 9 «Какие услуги, предоставляемые библиотекой, наиболее востребованы инвалидами?»**

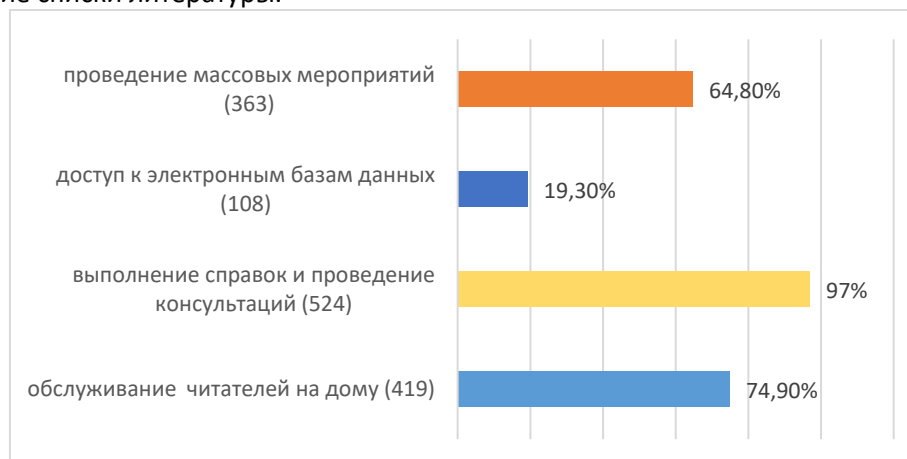
Для инвалидов библиотеками ведется большая, насыщенная и полезная работа. Используются и традиционные, проверенные временем, формы, и инновационные, основанные на применении современных приемов и технологий. Обслуживание организуется как в самой библиотеке, так и вне ее стен.

Что же предпринимают библиотеки для того, чтобы сделать свои ресурсы доступными для людей с ограниченными физическими возможностями?

Прежде всего, это обслуживание этой категории читателей на дому – 419 библиотек (74,9%), выполнение справок и проведение консультаций – 542 библиотеки (около 97%), доступ к электронным базам данных – 108 библиотек (19,3%), проведение массовых мероприятий – 363 библиотеки (64,8%).

На базе всех центральных библиотек муниципальных образований Рязанской области созданы центры информационного обеспечения инвалидов.

На постоянно действующих экспозициях, стендах «Муниципальный информационный центр представляет (информирует)» в муниципальных библиотеках выделены циклы тематических папок-досье: «Инвалид: о нем и для него», «Правовая защита инвалида», «Жить, как все: права и льготы инвалидов», «Социальное страхование. Социальная защита населения», «Вам помогут» (реабилитационные центры для инвалидов, общественные организации инвалидов и др.), «Социальное обеспечение инвалидов. Правовые основы социальных гарантий», «Нормативно-правовая база работы с инвалидами», «Помоги себе сам» (советы психолога), «Мир твоих увлечений», «Государственные гарантии оказания гражданам РФ бесплатной медицинской помощи», «Конституционно-правовые аспекты реабилитации инвалидов РФ», «Права инвалидов», «Поддержка, помощь, реабилитация» и др. В библиотеках ведутся справочные картотеки, издаются библиографические списки литературы.



**Вопрос № 10 «Осуществляется ли библиотеками муниципального образования внестационарное обслуживание инвалидов?»**

Среди услуг, оказываемых муниципальными библиотеками читателям с ограниченными возможностями здоровья, очень востребованы внестационарные формы обслуживания: библиотечные пункты – 183 библиотеки (32,7%), книгоношество – 346 библиотек (61,8%).



**Количество инвалидов, обслуживаемых на дому (Вопрос № 11)** - 1476 человек в библиотеках, принявших участие в анкетировании (2013 год - 923 человека).

**Доступ удаленных пользователей к информационным ресурсам (Вопрос № 12)** организован в – 108 библиотеках (19,3%).

**Формы и методы, применяемые библиотеками в работе с инвалидами (Вопрос № 13)**, рассчитаны на индивидуальную помощь каждому читателю: составление планов чтения, подбор литературы, индивидуальные беседы и ориентированы на организацию неформального общения и досуга. Библиотеки используют самые различные формы культурно-досуговой деятельности: литературно-музыкальные вечера, тематические беседы, Дни информации, викторины, конкурсы, встречи с интересными людьми и др. Популярной формой организации досуга читателей, имеющих ограничения жизнедеятельности, у муниципальных библиотек являются клубы по интересам.

Муниципальные библиотеки Рязанской области развивают **партнерские отношения (Вопросы №№ 14, 15)**. Успешное функционирование системы социального партнерства способствует созданию позитивного имиджа библиотеки в регионе, формированию надежной репутации среди широкой общественности.

**Вопросы № 16 «Проводились ли библиотеками муниципального образования исследования, направленные на изучение информационных и иных потребностей инвалидов различных категорий, оценку их удовлетворенности библиотечным обслуживанием?»**

В основе работы библиотеки находится ее представление о себе, комплексе стоящих перед ней задач и библиотечных ресурсах, которые могут быть направлены на их реализацию. Муниципальные библиотеки должны проводить постоянный мониторинг услуг: анализировать потребности пользователей, оперативно реагировать на их изменения, постоянно следить за тем, что нужно изменить, подкрепить рекламой, отменить или организовать вновь. Следует поддерживать обратную связь с клиентами в форме анкетирования. Лишь 39 библиотек (менее 7%), принявших участие в анкетировании, положительно ответили на данный вопрос.

**Вопрос № 17 «Организуете ли Вы профессиональные мероприятия по повышению квалификации специалистов, нацеленные на повышение качества обслуживания инвалидов в библиотеках муниципального образования?»**

С целью повышения квалификации специалистов в муниципальных библиотеках области проводятся: конференции, тематические семинары, круглые столы, консультации – 232 библиотеки (41,5%).

**Вопрос № 18 «Какие вопросы/проблемы информационно-библиотечного обслуживания инвалидов, на Ваш взгляд, требуют методических материалов, совместных профессиональных мероприятий?»**

Анализ обслуживания инвалидов в муниципальных библиотеках Рязанской области позволил выявить основные тенденции в работе муниципальных библиотек с инвалидами, показать используемые формы и методы библиотечной работы.

Вместе с тем, исследование выявило, что сотрудники муниципальных библиотек нуждаются в повышении квалификации, в том числе в обучающих мероприятиях и методических материалах. Помимо знания библиотечных технологий, библиотекаря, работающему с инвалидами, необходимо владеть навыками социальной и педагогической работы, психологии.

### **Заключение**

Ежегодный анализ библиотечного обслуживания инвалидов Рязанской области и анализ анкетирования **«Повышение качества обслуживания инвалидов в условиях муниципальных библиотек»** позволяют сделать некоторые выводы и предложения.

Увеличилось количество муниципальных библиотек, работающих с инвалидами. В некоторой степени можно говорить о создании системы библиотечного обслуживания инвалидов. Должное место в этой системе призваны занять и занимают муниципальные библиотеки, охватывающие в первую очередь те категории инвалидов, которые пользуются обычными книгами. Обеспечение библиотечного обслуживания инвалидов по зрению с помощью книг специальных форматов осуществляется через сеть библиотечных пунктов в 11 муниципальных районах и по межбиблиотечному абонементу (МБА). Центральные библиотеки всех муниципальных образований заключили с Рязанской областной специальной библиотекой для слепых договоры на обслуживание по межбиблиотечному абонементу (в 2013 году договоры отсутствовали).

Растет число библиотек, которые строят работу с инвалидами комплексно, создают и реализуют программы и проекты. Популярной формой организации досуга лиц с ограниченными возможностями здоровья являются клубы, любительские объединения, кружки, гостиные. Если в 2013 году из 70% библиотек, принявших участие в анкетировании, только на базе 21% библиотек применялась эта форма, в 2018 году – в 60% библиотек.

Следует отметить актуальность и своевременность проведенного исследования.

Материалы исследования позволяют проанализировать сегодняшнюю ситуацию по качеству обслуживания инвалидов в условиях муниципальных библиотек и сформулировать предложения по организации дальнейшей работы. Муниципальным библиотекам региона необходимо:

- активизировать мероприятия по адаптации зданий и прилегающих к ним территорий для беспрепятственного доступа инвалидов с учетом их особых потребностей;
- активнее использовать местные СМИ, рекламу библиотек, местные отделения общественных организаций инвалидов (ВОИ, ВОС, ВОГ и др.) для привлечения неохваченных библиотечным обслуживанием инвалидов;
- активизировать программно-целевую деятельность библиотек, нацеленную на оказание информационно-библиотечной поддержки инвалидов;
- учитывать изменения потребностей пользователей с ограниченными возможностями здоровья и тенденции в области информационно - библиотечного обслуживания посредством системного мониторинга, поддерживать связь с читателями-инвалидами в форме анкетирования, телефонных опросов и др.;
- активизировать работу по предоставлению инвалидам необходимых услуг в дистанционном режиме, по месту жительства;
- совершенствование информационно-библиотечного обслуживания инвалидов путем выстраивания партнерских отношений с широким кругом заинтересованных структур.

Сентябрь 2018 г.

Вошкина Л.В., главный библиотекарь  
Регионального методического центра  
по работе с инвалидами