

Рекомендации по обеспечению доступности услуг для лиц с иными возможностями в библиотеках России

Многолетний опыт, накопленный библиотечным сообществом, свидетельствует о необходимости активных поисков решений, способствующие адаптации инвалидов в пространство библиотеки и адаптации библиотеки к нуждам инвалидов.

Необходимы постоянные контакты, налаживание связей и сотрудничество библиотеки с организациями, занимающимися проблемами инвалидов (органы социальной защиты населения, реабилитационные центры, общественные организации инвалидов, и др.)

Очень важно сотрудничество со специализированными библиотеками, с образовательными организациями среднего и высшего образования, где реализуется инклюзивный подход к образованию, осуществление совместных социокультурных проектов

Одной из основных задач библиотеки является создание технологических условий, ресурсной базы и психологической атмосферы, обеспечивающих инвалидам, лицам с заболеваниями, ограничивающими им свободный доступ в библиотеки, людям со специальными потребностями свободный, беспрепятственный доступ ко всем формам библиотечного обслуживания.

По мере появления дополнительных финансовых, материально-технических возможностей библиотеки должны стремиться к тому, чтобы обеспечить различным группам пользователей перечисленные ниже возможности.

Посетителям с поражениями опорно-двигательного аппарата

- Широкий пандус с поручнями (со ступеньками для сопровождающего и нескользящей поверхностью) для въезда на территорию библиотеки на инвалидной коляске, в т.ч. на электрической инвалидной коляске, имеющей увеличенную базу и более тяжёлую; Как вариант может рассматриваться использование сборно-разборных лёгких переносных пандусов телескопической конструкции с нескользящим покрытием, позволяющие обеспечить доступ в библиотеку инвалиду-колясочнику в случае появления такой необходимости.

- Входные двери в библиотеку должны быть автоматически открывающимися при подъезде человека на коляске. При этом тамбурная дверь должна быть удалена от основной двери на расстояние, достаточное для расположения между ними коляски. Регулировки времени открытия/закрытия должны учитывать, что человек на коляске передвигается медленнее, чем обычный человек и в результате может либо не успеть въехать, либо застрять между входной дверью и тамбуром.
- На входе в библиотеку необходимо иметь табличку со знаком доступности для всех категорий инвалидности (коляска на зелёном фоне);
- При входе в библиотеку желательно установить антивандальную всепогодную кнопку вызова на уровне парапета в начале пандуса или на перилах и табличку со значком коляска – колокольчик для того, чтобы персонал мог предложить читателю библиотечную инвалидную коляску, если тот в ней нуждается и приехал, по той или иной причине без неё;
- Желательно, чтобы зона оформления записи читателей в библиотеку (зона лобби) была двухуровневой, чтобы человек на коляске мог видеть регистратора;
- Крайне желательно иметь специальный информационный адаптивный терминал с возможностью управления зоной вывода информации вниз терминала для работы с ним на уровне инвалида, сидящего на коляске, работы с увеличенным контрастным шрифтом для слабовидящих, информационной системой для слабослышащих. Терминал должен включать вывод как общей информации о библиотеке, включая интерактивный план библиотеки, часы работы, так и электронный каталог и порядок пользования им.
- Крайне важно, чтобы проезды по залам и службам позволяли проехать человеку на коляске и не имели крутых поворотов, подъёмов и спусков. При необходимости нужно иметь таблички с предупреждающими знаками о наличии возможных препятствий на территории библиотеки (узкие проходы, наклонные поверхности).
- Необходимо обеспечить расширенное расстояние между стеллажами и ограниченную высоту стеллажей для работы инвалидов-колясочников с книгами в зоне открытого доступа;
- Нужны расширенные расстояния между ножками столов для работы с книгами и компьютерами непосредственно с коляски; столы должны быть достаточной высоты и не должны иметь ограничивающих

бортиков, чтобы человек на коляске мог, подъехав к столу, опереться руками на его поверхность;

- Необходим отдельный туалет для инвалидов с возможностью въезда и разворота на инвалидной коляске, поручнями, контейнером для мусора, унитазом с откидывающимися поручнями, специальной доской для облегчения пересадки с кресла на унитаз, и др. приспособлениями, включая беспроводную тревожную кнопку в туалете для инвалидов и сигнал тревоги у сотрудника на входе;

- Желательно, чтобы зеркало в туалете было в полный рост, чтобы можно было оглядеть себя и непосредственно с коляски и, для других категорий инвалидов, стоя осмотреть себя и убедиться, что не испачкался; необходимо также предусмотреть наличие дополнительных крючков в туалете на разной высоте и длиной полки, чтобы можно было, при необходимости, снять себя одежду, переодеться. Такой туалет может использоваться также родителями с грудными детьми, чтобы можно было при необходимости перепеленать, помыть и покормить ребёнка

- Желательно оснастить туалет и двери между залами не обычными, а специальными ручками, позволяющими открывать двери не ладонью, а нажатием предплечьем, локтем (как изнутри, так и снаружи). Однако доступ в туалет для инвалидов должен быть только для этой категории пользователей и для посетителей с грудными детьми. Это может обеспечиваться разблокировкой двери на вход специальной карточкой, выдаваемой посетителю инвалиду и сотруднику на входе.

- Двери между залами и службами должны легко открываться в обе стороны;

- Для работы инвалида-колясочника с книгой или ноутбуком желательно иметь съёмный столик к коляске;

- Для перемещения инвалидов-колясочников по лестницам библиотеки (при отсутствии лифта, позволяющего перемещение между этажами на коляске) необходим гусеничный или шагающий подъёмник; рядом с лестницей нужен значок о наличии лестничного подъёмника. Персонал библиотеки должен быть обучен навыкам обращения с подъёмником для помощи инвалиду в перемещении по лестницам.

- Желательно внедрение специальных клавиатур и манипуляторов типа «мышь», а также специальных виртуальных клавиатур для облегчения процесса ввода текста лицам с ограничениями двигательной активности рук, например, посетителям с ДЦП.

- Для тех, у кого проблемы с опорно-двигательным аппаратом желательно установить поручни, отбойники и угловые накладки в коридорах
- В библиотеке желательно иметь настольные игры, приспособленные для этой категории инвалидов: настольный боулинг, бильярд с широкими лузами, нарды, настольный футбол – хоккей.

Незрячим и слабовидящим пользователям

- Входные и внутренние двери со звуковым сопровождением (открыто/закрыто);
- рельефные напольные указатели направления движения;
- рельефные (тактильные) таблички с наименованиями на входе, внутри помещения на регистрации, при входе в каждый зал, а также рельефные схемы расположения залов и служб;
- фонд аудиокниг для пользователей различного возраста и образовательного уровня: от «программной» литературы до изданий по психологии, юриспруденции, философии и др. отраслям знаний; аудиокниги в составе подписываемых библиотекой Электронных библиотечных систем с возможностью получения и использования аудиокниг слабовидящим пользователем библиотеки на своём стационарном или в мобильном компьютере, смартфоне, планшете режиме удалённого доступа;
- фонд видеофильмов с тифлокомментариями;
- звуковое информирование об услугах библиотеки, литературе, говорящих книгах, доступных для этой категории читателей (по внутрибиблиотечному радио, на сайте);
- в ключевых местах должна быть установлена система дистанционного звукового информирования для слабовидящих с регулируемой зоной действия (передатчиков звуковой информации о библиотеке и её подразделениях и приёмных устройств с наушниками) для обеспечения навигации по библиотеке;
- сканирующая и читающая машина для сканирования книг и печатных материалов с функцией синтеза речи на русском, английском и др. языках
- программное обеспечение экранного доступа и речевого выхода для самостоятельного чтения текстов с экрана монитора и навигации по программным средствам;
- электронная лупа или портативный ручной видеоувеличитель для чтения текста с необходимой степенью увеличения.

- настольные игры, приспособленные для незрячих: шахматы с доской, имеющей пазы для фигур, крестики и нолики с углублениями для фишек, настольный теннис для незрячих, бильярд с широкими лузами и др.;
- возможность посещения библиотеки с собакой-поводырем.

Глухим и слабослышащим пользователям

- табло «Бегущая строка» на входе в библиотеку для информирования слабослышащих о порядке работы и о другой важной информации.
- информационные индукционные системы на регистрации и в залах для дистанционной передачи звуковой записанной или произносимой в микрофон информации для слабослышащих со слуховыми аппаратами (Индукционная петля)
- фонд художественных и документальных видеофильмов с субтитрами;
- настенные и напольные указатели размещения фондов и отделов библиотеки и направлений подходов к ним;
- фонд обучающей литературы и электронных изданий по языку жестов, а также специальных видеоизданий для обучения нормированной, грамотной жестовой и словесной речи;
- бесплатное (за счёт органов соцзащиты) предоставление сурдопереводчика на мероприятия, проводимые библиотекой.

Молодым родителям с детьми-инвалидами

- фонд литературы по адаптации к специальным потребностям детей, обучению и активной реабилитации их в реальной среде;
- информирование родителей детей-инвалидов (непосредственно или через органы соцзащиты) о литературе, имеющейся в библиотеке по тематике адаптации и реабилитации детей-инвалидов и инвалидов-подростков;
- предоставление помещений для общения родителей по проблемам детей-инвалидов, консультации психолога, врачей-специалистов и сотрудников организаций, работающих с детьми-инвалидами;
- организация обслуживания на дому, а также обслуживание в режиме удалённого доступа.

Все работы по созданию безбарьерной среды не могут замыкаться на уровне территории библиотеки. В этой связи для последних двух категорий и для лиц с поражениями опорно-двигательного аппарата желательна:

- Разработка и информационно-программная поддержка интерактивной карты доступных для инвалидов-колясочников маршрутов к объектам культуры населённого пункта с учётом проблемных зон транспортной инфраструктуры, включая метрополитен и наземный транспорт, и вывод её в интернет.
- Как вариант может рассматриваться создание и распространение среди заинтересованной аудитории печатной (бумажной) карты населённого пункта с указанием возможностей или проблем для инвалидов при посещении объектов культуры и социальных институтов.

Всем категориям инвалидов и лиц со специальными потребностями необходимо

- исчерпывающее информирование о возможностях библиотеки по обслуживанию этих категорий читателей, в т.ч. с помощью телефонного автоответчика;
- организация фонда литературы, электронных и видеоизданий, периодических изданий по проблемам инвалидов, правовой и социальной защите, тематике образования и трудоустройства; систематизация и предоставление правовой информации по проблемам инвалидов;
- систематизация и мониторинг сайтов и других информационных ресурсов, посвящённых тематике особого детства, инвалидности, другим проблемам специальных категорий населения, а также государственным, муниципальным и общественным организациям, связанным с потребностями этих групп населения в целях доведения этой информации до заинтересованных пользователей библиотеки;
- сотрудничество с руководством, специалистами и сотрудниками указанных организаций, а также с руководством учебных заведений, работающих с инвалидами, в части информирования их о возможностях библиотеки по обслуживанию данных групп населения;
- систематизация и предоставление информации о фирмах-производителях и дистрибьюторах средств реабилитации для инвалидов по зрению, с нарушениями опорно-двигательного аппарата, нарушениями слуха и др., а также информации об отделениях обществ инвалидов и общественных организациях, поддерживающих инвалидов.