

## БИБЛИОТЕКА И ИНВАЛИДЫ ПО ЗРЕНИЮ: АСПЕКТЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

*Представлены некоторые результаты исследования на тему “Изучение читателей в библиотеках для слепых Республики Беларусь”. Оно позволило выявить степень соответствия объема фондов специализированных библиотек потребностям читателей-инвалидов по зрению, выделить наиболее востребованные для них тематические направления, определить мотивы обращения в библиотеку и на основе этого предложить рекомендации для улучшения обслуживания незрячих и слабовидящих читателей.*

*Материалы исследования будут интересны сотрудникам публичных и специализированных библиотек, а также преподавателям и студентам БГУ культуры и искусств.*

Для совершенствования библиотечного обслуживания инвалидов по зрению, повышения его качества и эффективности недостаточно иметь представление лишь о среднестатистическом читателе. Необходимо знать реального читателя с его конкретными читательскими и информационными запросами, заставившими обратиться в данную библиотеку, к данному фонду и его справочно-информационному аппарату. Качественные параметры библиотечного обслуживания: точность и полнота удовлетворения читательских и информационных запросов, минимальные сроки (оперативность) выполнения читательских требований и др. – все в высшей мере требуют дифференцированного, по возможности индивидуального подхода к читателю-инвалиду по зрению, усиленного внимания ко всему комплексу вопросов, с которыми он обращается в библиотеку. Наконец, и свои задачи педагогического, воспитательного характера библиотечные работники могут успешнее решать тогда, когда они строят работу в расчете не на абстрактного читателя, а на читателя вполне реального, на читательские группы, объединенные общностью социальных, профессиональных, образовательных и других интересов, имеющие определенные типологические черты.

Изучение читателей-инвалидов по зрению в рамках научных исследований в России проводится сравнительно недавно. Первые опыты в этой области относятся к началу 70-х гг. XX в. [1; 2; 3; 8; 9]. К сожалению, в опубликованных работах и в последующие годы [4; 5; 6; 10] не было материалов, посвященных изучению читательской аудитории специальных библиотек для слепых Беларуси. Это обстоятельство обусловило наше исследование по теме “Изучение читателей в библиотеках для слепых Республики Беларусь”. Главной целью проведенной работы было определение соответствия объема фондов специальных библиотек потребностям читателей-инвалидов по зрению. В задачи исследования также входили выявление мотивов обращения читателей к фонду библиотек для слепых; определение тематической направленности и конкретного содержания читательских запросов; изучение аспектов взаимодействия библиотекаря с незрячим читателем; разработка рекомендаций для улучшения обслуживания читателей-инвалидов по зрению.

Изучение читателей, проводившееся в специальной городской библиотеке для слепых ЦГС публичных библиотек г.Минска в течение нескольких лет, можно условно разделить на два основных этапа. На первом этапе (1995–2000) ставилась задача изучить состав читателей-инвалидов по зрению, обращающихся к фондам библиотек для слепых Республики Беларусь\*, для того чтобы выявить уровень соответствия фондов библиотек читательским предпочтениям и

---

\* С 1989 г. по 2002г. библиотеки для слепых объединялись в ЦБС для слепых. В ее состав входили 17 библиотек-филиалов при учебно-производственных и культурно-реабилитационных центрах. Возглавляла библиотеки-филиалы Центральная библиотека культурно-просветительного центра Белорусского товарищества инвалидов по зрению (Минск). В конце 2002 г. произошла реорганизация ЦБС для слепых. Центральная библиотека стала составной частью ЦГС публичных библиотек Министерства культуры РБ на правах специализированного филиала. То же произошло и с библиотеками-филиалами по всей республике.

запросам. В ходе анализа основное внимание было сосредоточено на выявлении статистических сведений из основных форм отчетности библиотек: годового статистического отчета, данных о составе читателей центральной библиотеки и библиотек-филиалов, дневников работы отделов обслуживания, фиксирующих показатели посещаемости и выдачи изданий. Из общей совокупности данных, отражающих состояние библиотечных фондов, мы выделяли следующие частные характеристики: поступление, выбытие, наличие документов; состав фонда по видам изданий (литература, напечатанная плоскочечным и рельефно-точечным шрифтом и озвученная), а также проследили отраслевую структуру фонда (художественная литература, литература тифлологического содержания) и проанализировали состав фонда на белорусском языке. Полученные данные позволили соотнести большой статистический материал и наглядно показать уровень корреляции между характеристиками фонда библиотек для слепых и количественными параметрами контингента абонентов. Надо отметить, что данный анализ представлял лишь самую общую картину и был недостаточен для составления полной и научно обоснованной характеристики изучаемого объекта, без которой практически было трудно решать задачи совершенствования обслуживания читателей-инвалидов по зрению.

Нами была выдвинута гипотеза о наличии потребности в создании комплексной системы библиотечного обслуживания, ориентированной на обеспечение свободного доступа инвалидов по зрению к информации, создание оптимальных условий для социальной реабилитации и адаптации. Для проверки данной гипотезы мы разработали программу исследования системы представлений инвалидов по зрению о состоянии и перспективах библиотечного обслуживания. В ходе исследования предполагалось также изучить психолого-педагогические аспекты взаимодействия библиотекаря с незрячим читателем. В сущности это было началом второго этапа по изучению слепых и слабовидящих читателей.

Изучение основных параметров читательской аудитории специальной городской библиотеки для слепых ЦГС публичных библиотек г. Минска (2004) позволило выявить следующие читательские характеристики: социально-демографические, психофизиологические и психологические. По социально-демографическим признакам читатели структурируются следующим образом: мужчины, женщины, образовательный уровень, род занятий; по психофизиологическим характеристикам – с учетом группы инвалидности, а по психологическим – в соответствии с читательскими и личностными потребностями, интересами, установками.

В качестве объекта исследования нами были выбраны читатели абонента данной библиотеки. Выбор объекта обусловлен тем, что именно на абоненте сконцентрированы пользователи, заинтересованные в долговременном библиотечном обслуживании. Общее количество абонентов здесь составляло на конец 2004 г. 216 человек. Из них женщин – 115 (53%), мужчин – 101 (47%). Возрастная структура представлена следующими группами: 16–20 лет – 9 (4%), 21–30 – 30 (14%), 31–40 – 26 (12%), 41–50 – 53 (24%), 51–60 – 35 (16%) и 61 и старше 63 лет (30%). По группам инвалидности читатели абонента распределились следующим образом: 1-я группа – 146 (67,6%), 2-я группа – 64 (29,6%), 3-я группа – 6 (2,8%). Как видим, в читательской аудитории абонента преобладают инвалиды 1-й группы, число которых вдвое превышает количество инвалидов 2-й группы, и совсем незначительную часть составляют инвалиды 3-й группы. По уровню образования генеральная совокупность может быть структурирована на пять групп: неполное среднее – 26 (12%), среднее – 87 (40,2%), среднее специальное – 32 (14,8%), неполное высшее – 5 (2,4%) и высшее – 66 (30,6%).

При определении объема репрезентативной выборки мы придерживались пропорций, которые приводит В.И. Паниотто [7] при расчете выборки с допущением 5-процентной ошибки. Так, при объеме генеральной совокупности 500 объем выборки составляет 222. С помощью пропорции мы вычислили объем выборки для генеральной совокупности 216 и получили 96 респондентов. Нами было опрошено 100 читателей. По социально-демографическому составу и группам инвалидности выборка отражает соответствующие параметры генеральной совокупности (см. табл.).

Для сбора первичной социологической информации нами был использован метод стандартизированного телефонного опроса. Выбор метода обусловлен психофизиологическими особенностями респондентов: слепые и слабовидящие люди лучше воспринимают информацию на слух. Письменный опрос вызвал бы дополнительные затруднения, так как не все инвалиды по зрению владеют системой Брайля и не всегда доступны для исследователя.

При разработке программы и инструментария исследования мы стремились выяснить, как давно читатели посещают библиотеку, какими еще библиотеками пользуются, какого рода издания предпочитают, какое место в их жизни занимают книга и чтение, в какой мере они удовлетворены фондом библиотеки, библиотечным обслуживанием и в каком направлении необходимо это обслуживание совершенствовать. Не последнее место в нашем исследовании занимали вопросы психолого-педагогического взаимодействия библиотеки с инвалидами по зрению в процессе библиотечного обслуживания.

Во зра ст, лет	Кол-во читателей		Группа инвалид- ности (кол. чел.)			Образование (кол. чел.)				
			I	I	I	н е п о л н ср ед	ср ед н	ср ед н с п е ц.	н ез ак о н ч. в ы с ш	в ы с ш
16 – 20	Всего,	4	3	1		2	2			
	в т.ч. жен.	2	2			1	1			
	муж.	2	1	1		1	1			
21 – 30	Всего,	14	7	7		1	4	2	2	5
	в т.ч. жен.	8	5	3		1	3	1	1	2
	муж.	6	2	4			1	1	1	3
31 – 40	Всего,	12	7	3	2		6	3		3
	в т.ч. жен.	7	5	1	1		4	1		2
	муж.	5	2	2	1		2	2		1
41 – 50	Всего,	25	18	6	1	3	9	4	1	8
	в т.ч. жен.	12	6	5	1	2	5	1		4
	муж.	13	12	1		1	4	3	1	4
51 – 60	Всего,	16	12	4		1	8	1		6
	в т.ч. жен.	9	6	3		1	5	1		2
	муж.	7	6	1			3			4
61 и ста рш	Всего,	29	20	9		6	9	5		9
	в т.ч. жен.	15	11	4		3	4	4		4

е	муж.	1 4	9	5		3	5	1		5
Итого	Всего,	1 0 0	6 7	3 0	3	1 3	3 8	1 5	3	3 1
	в т.ч. жен.	5 3	3 5	1 6	2	8	2 2	8	1	1 4
	муж.	4 7	3 2	1 4	1	5	1 6	7	2	1 7

Возможность библиотеки осуществлять психолого-педагогическое воздействие на чтение инвалидов по зрению находится в прямой зависимости от частоты посещения библиотеки и длительности периода пользования ею. Нами было выделено пять подгрупп в зависимости от того, как давно респонденты являются читателями библиотеки. Результаты опроса показали, что более трети инвалидов по зрению (38%) пользуются библиотекой свыше 10 лет, 26% являются ее читателями 7–10 лет, 12% посещают библиотеку 4–6 лет, 17% – 2–3 года и только 7% первый год являются читателями библиотеки. Причем среди последних преобладают инвалиды 1-й группы: 6 из 7. Это не случайно. Возможности пользоваться обычными библиотеками у инвалидов 1-й группы практически нет, поэтому они преобладают и в целом среди опрошенных (67%), и в сравнении с инвалидами 1-й и 2-й групп по всем другим показателям.

Как и следовало ожидать, треть опрошенных не пользуются другими библиотеками. Почти столько же используют, помимо данной, библиотеку своего предприятия. Но есть и такие, даже среди инвалидов 1-й группы, кто является читателем универсальной научной (16%), публичной (2%) или научно-технической (2%) библиотек. Это свидетельствует о том, что степень утраты зрения не решающий фактор, влияющий на пользование другими библиотеками. Гораздо сильнее воздействуют на читательскую активность в этом направлении уровень образования и род занятий. Так, среди инвалидов 1-й группы – читателей универсальной научной библиотеки, в данном случае Национальной, преобладают люди с высшим образованием, занимающие руководящие должности по месту работы.

Существенным индикатором качества фонда библиотеки выступает удовлетворенность читателей. При ответе на вопрос: “В какой мере Вас удовлетворяет книжный фонд нашей библиотеки?” – респондентам предлагалось высказать свое мнение об основных разделах фонда, включая литературу по специальности. Результаты показали, что наибольшую удовлетворенность высказывают читатели в отношении фонда художественной литературы (75%) и литературы по религии, философии, психологии (63%). Неплохо оценивается также фонд общественно-политической литературы (47%), а также литературы по культуре и искусству (41%). Ниже всего удовлетворенность фондом по специальности (13%), а также литературой по тифлологии (26%). Характерно, что научно-популярной литературой по естествознанию, технике, медицине также удовлетворены менее половины опрошенных (39%). Причем степень удовлетворенности данным разделом фонда зависит от уровня образования читателя: чем выше уровень образования, тем ниже удовлетворенность. В той или иной степени удовлетворены примерно 47% читателей со средним, 60% читателей со средним специальным образованием и только 19% – с высшим.

Таким образом, результаты опроса подтверждают выводы, сделанные нами в ходе статистического анализа фонда ЦБС для слепых. Он предназначен главным образом для удовлетворения общегуманитарных, общеобразовательных потребностей читателей в художественной литературе и изданиях по вопросам культуры и искусства. Что же касается фонда по отраслям знаний и избранной специальности, то он рассчитан, прежде всего, на невзыскательный вкус людей со средним образованием.

Удовлетворенность фондом во многом связана с характером читательских потребностей и отношения к чтению. Для выявления данных параметров читателям было предложено ответить, в какой мере чтение удовлетворяет потребности в знаниях, духовно обогащает, помогает в работе, учебе и рационализаторской деятельности, способствует самопознанию и самовоспитанию, до- ставляет эстетическое наслаждение, удовлетворяет потребности в

отдыхе, эмоциональной разрядке и общении с людьми. Учитывая, что все вышеуказанные потребности в той или иной мере реализуются посредством чтения, мы стремились выявить скорее отрицательные оценки. В результате оказалось, что в наименьшей степени чтение помогает в работе. Отрицательный ответ дали 39% опрошенных. Причем чем выше уровень образования, тем меньше удельный вес респондентов, ответивших, что чтение не помогает им в работе. Среди читателей с высшим образованием таких ответов 22,5%, со средним специальным — 40%, со средним — 50%. Половина опрошенных ответили, что они не нуждаются в чтении для выполнения учебных заданий. Причем эта тенденция прослеживается во всех группах, независимо от уровня образования. Почти треть опрошенных (31%) подчеркнули, что чтение не помогает им в рационализаторской деятельности, 27% сказали, что чтение не играет существенной роли в самопознании и самовоспитании.

В ответах на вопросы, связанные с удовлетворением потребностей в знаниях, отдыхе, эстетическом наслаждении, духовном обогащении, практически все опрошенные положительно оценили роль чтения. Только 6% отметили, что чтение не помогает в общении с людьми. Судя по результатам опроса, чтение в наибольшей степени удовлетворяет досуговые, познавательные, эстетические и коммуникативные потребности инвалидов по зрению, пользующихся абонементом библиотеки-базы исследования.

Нам интересно было узнать, в какой степени опрошенные нуждаются в посторонней помощи при чтении книг и для получения информации. Как и предполагалось, в основном все они в той или иной степени нуждаются в помощи. Если на вопрос: “В какой степени Вы нуждаетесь в помощи при чтении книг?” – 16% ответили: “Скорее не нуждаюсь,”– и 6% опрошенных: “Совсем не нуждаюсь”,— то на вопрос: “В какой степени Вы нуждаетесь в помощи для получения информации?”– таких ответов было соответственно 9% и 3%. Причем чем выше уровень образования, тем больше удельный вес читателей, которые не нуждаются в помощи при чтении и для получения информации. Это еще раз подчеркивает высокую социальную значимость библиотеки и библиотечного обслуживания инвалидов по зрению. Не случайно на вопрос: “В какой мере Вас удовлетворяет библиотечное обслуживание?”– были получены в основном положительные ответы. Причем в целом по выборке 79% читателей вполне удовлетворены, скорее удовлетворены – 21%, а по группам, выделенным в соответствии с уровнем образования, наибольшую степень удовлетворенности (91%) продемонстрировали люди с неполным средним образованием.

Учитывая, что в последние два года был изменен статус библиотеки для слепых, которая вошла в состав ЦГС публичных библиотек г. Минска на правах филиала, нас интересовало, как изменился уровень библиотечного обслуживания с точки зрения пользователей. На соответствующий вопрос более половины респондентов (57%) дали ответ: “Остался на прежнем уровне”. Однако около трети опрошенных (32%) считают, что уровень обслуживания ухудшился. И только 2% отметили улучшение.

В связи с происходящими изменениями интересно было узнать, как представляют себе организацию библиотечного обслуживания сами инвалиды по зрению. Им было предложено выбрать один из возможных вариантов: обслуживание только специализированными библиотеками; обслуживание в соответствующих отделах публичных библиотек; обслуживание в крупной публичной библиотеке наравне со всеми. Как и следовало ожидать, 45% опрошенных отдали предпочтение специализированной библиотеке, 34% выбрали обслуживание в соответствующих отделах публичных библиотек и 21% в крупной научной библиотеке. Как видим, удельный вес тех, кто не желает ограничиваться рамками специализированной библиотеки и стремится расширить свой круг общения, информационно-поисковые возможности, обращаясь к фондам общедоступных библиотек, достаточно велик.

С открытием нового здания НББ и появлением в ней социально-культурных центров и специализированных информационно-библиотечных служб значительно расширяются возможности обеспечения равного доступа к информационным ресурсам инвалидов по зрению. Мы решили выяснить, насколько они сами заинтересованы в функционировании соответствующих служб и как влияют на эту заинтересованность группа инвалидности и уровень образования. Абсолютное большинство опрошенных заинтересованы в появлении

специализированной информационной службы при НББ. Причем чрезвычайно заинтересованы 43%, просто заинтересованы 52%, скорее заинтересованы 3% и не заинтересован лишь один опрошенный (инвалид 1-й группы). Как видим, инвалиды по зрению связывают с открытием нового здания НББ и появлением там специализированных информационных служб надежды на значительное расширение возможности доступа к мировым информационным ресурсам.

Нам интересно было узнать, какую роль играет библиотека в жизни инвалидов по зрению, какого рода потребности она удовлетворяет и в какой зависимости находится это от уровня образования и группы инвалидности. Мы попросили закончить предложение “Библиотека – это...” с использованием следующих вариантов: информационный центр; место проведения досуга; центр образования; место духовного общения; центр реабилитации и социальной адаптации; все, вместе взятое. Учитывая, что опрошенные могли выбрать не один, а несколько вариантов ответов, мы ранжировали полученные ответы по количеству выборов. В результате оказалось, что на первом месте находится определение библиотеки как информационного центра (45%), затем как центра образования (35%), далее идут по нисходящей: центр духовного общения (28%); место проведения досуга (26%); все, вместе взятое (21%); центр реабилитации и социальной адаптации (8%). Как видим, ответы распределились довольно равномерно с некоторым перевесом в сторону библиотеки как центра информации и образования. В группах, выделенных в соответствии с уровнем образования, ответы ранжируются следующим образом: у лиц со средним специальным и высшим образованием так же, как и в целом по выборке; у тех, кто учится, наблюдается перевес в сторону образовательных и информационных функций библиотеки. Читатели с неполным средним образованием чаще выбирают библиотеку в качестве центра духовного общения и места проведения досуга. Можно сказать, что чем выше уровень образования, тем разнообразнее представления о назначении библиотеки.

Каким же представляют библиотекаря инвалиды по зрению? Среди вариантов завершения предложения “Библиотекарь – это...” на первом месте, по мнению читателей, находятся библиотекарь-информатор (35%) и помощник (34%). Затем следуют педагог-психолог (17%) и приятный собеседник (12%).

Как показал опрос, большинству инвалидов по зрению далеко не безразлично, кто из библиотекарей их обслуживает (65%). Имеют “своего”, предпочитаемого библиотекаря и того больше – 71%.

Какие качества библиотекаря привлекают и какие отталкивают инвалидов по зрению? По результатам ответов респонденты разделились на две группы: одних больше привлекают деловые и профессиональные качества библиотекаря, других – общечеловеческие, гуманистические. Причем чем больше утрата зрения, тем выше ценятся общечеловеческие качества. Это с одной стороны. С другой, чем выше уровень образования, тем больше ценятся в библиотекарю профессиональные качества: знание информационных технологий, оперативность обслуживания, полнота предоставления информации, умение ориентироваться в информационных потоках. Что же касается негативных, нежелательных качеств, то инвалидов по зрению в равной степени раздражают и травмируют как черствость, равнодушие, недоброжелательность, так и жалость.

Полученные данные и сделанные на их основе выводы подтвердили следующее:

- увеличение числа читателей и книговыдачи в библиотеках для слепых происходит более быстрыми темпами, чем прирост книжного фонда литературы специальных форматов. Показатели использования фондов свидетельствуют, что наиболее востребованной является “озвученная” литература и менее литература, напечатанная брайлевским шрифтом; высокой обращаемостью характеризуется литература на белорусском языке;

- фонд библиотеки для слепых в состоянии обеспечить информацией, главным образом, начальные стадии социализации и социальной адаптации пользователей в процессе получения среднего образования и не может в полной мере удовлетворить потребности в совершенствовании профессиональных знаний и самообразовании;

- в существующем виде система библиотечного обслуживания слепых и слабовидящих способна удовлетворить досуговые, познавательные-эстетические и коммуникативные

потребности. Для достижения познавательных, развивающих, реабилитационных целей данная система должна быть усовершенствована, оснащена по последнему слову техники и доступна всем желающим;

– необходимым условием совершенствования системы библиотечного обслуживания слепых и слабовидящих читателей, на наш взгляд, является установление связей между общедоступными и специализированными библиотечно-информационными учреждениями для достижения единой цели – обеспечение безбарьерного доступа инвалидам по зрению к мировым информационным ресурсам.

---

1. *Ваньшин, С.Н.* Библиография в помощь слепым как средство содействия их социальной реабилитации / С.Н.Ваньшин: (на материале сети библиотек РСФСР для слепых): автореф. дис...канд. пед. наук. – М., 1984. – 16с.

2. *Диянская, Г.П.* Социально-реабилитационная деятельность библиотек для слепых среди рабочих: основные направления, цели, содержание: автореф. дис...канд. пед. наук. – М., 1990. – 16с.

3. *Задерман, Л.И.* Научно-исследовательская работа библиотек для слепых / Л.И.Задерман // Сов. библиотековедение. – 1977. – № 5. – С. 50–58.

4. *Изучение информационных потребностей слепых и слабовидящих детей (пользователей РГБС) и их родителей: программа и результаты социологического исследования / сост. А.В.Присяжный.* – М.: Рос. гос. б-ка для слепых, 1997. – 45 с.

5. *Использование тифлотехнических и тифлоинформационных ресурсов читателями Российской государственной библиотеки для слепых: материалы исследования / сост. Е.В.Захарова.* – М.: Рос. гос. б-ка для слепых, 2002. – 30 с.

6. *Марусич, Ж.В.* Библиотечное обслуживание инвалидов по зрению средствами новых информационных технологий / Ж.В.Марусич. – 2-е. изд. – М.: Либерия, 2004. – С. 22–40.

7. *Паниотто, В.И.* Качество социологической информации / В.И.Паниотто. – Киев: Наукова думка, 1986. – С. 81.

8. *Работа с читателями в библиотеках для слепых: сб.ст. / Всерос. о-во слепых.* – М., 1987. – С. 50–55.

9. *Руководство чтением читателей в библиотеках для слепых: метод. пособие / сост. Г.П.Диянская.* – М.: Рос. центр. б-ка для слепых, 1986. – С. 34–39.

10. *Шапошников, А.Е.* Библиотечное обслуживание инвалидов: учеб. пособие / А.Е.Шапошников. – М.: МГИК, 1992. – С. 109–118.