

МІНІСТЕРСТВО КУЛЬТУРИ ТА ІНФОРМАЦІЙНОЇ ПОЛІТИКИ УКРАЇНИ  
НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ КЕРІВНИХ КАДРІВ КУЛЬТУРИ І МИСТЕЦТВ  
ІНСТИТУТИ ПРАКТИЧНОЇ КУЛЬТУРОЛОГІЇ ТА АРТ-МЕНЕДЖМЕНТУ  
КАФЕДРА АРТ-МЕНЕДЖМЕНТУ ТА ІВЕНТ-ТЕХНОЛОГІЙ

*На правах рукопису*

## **КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**

на здобуття ступеня бакалавр

на тему:

### **БІБЛІОТЕЧНО-ІНФОРМАЦІЙНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ З ОСОБЛИВИМИ ПОТРЕБАМИ**

Виконав студент IV курсу,

Групи БІС-51-9

Спеціальність: 029 Інформаційна, бібліотечна  
та архівна справа

**Собко Анна Олександрівна**

Керівник: кандидатка педагогічних наук,  
професорка

**Загуменна Віра Вікторівна**

Рецензент: професорка кафедри  
інформаційних технологій Київського  
національного університету культури і  
мистецтв, д-ка іст. наук, професорка

**Новальська Тетяна Василівна**

Допущено до захисту:  
протокол засідання кафедри  
№9 від 10 травня 2023 року  
в.о. завідувача кафедри арт-менеджменту  
та івент-технологій

\_\_\_\_\_ Вікторія ДОБРОВОЛЬСЬКА

**Київ – 2023**

## ЗМІСТ

<b>СПИСОК СКОРОЧЕНЬ.....</b>	<b>3</b>
<b>ВСТУП.....</b>	<b>4</b>
<b>РОЗДІД І. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ОСНОВИ БІБЛІОТЕЧНО-ІНФОРМАЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ З ОСОБЛИВИМИ ПОТРЕБАМИ.....</b>	<b>6</b>
1.1. Сутність бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів з особливими потребами: основні поняття та визначення.....	6
1.2. Історіографія проблеми інформаційно-бібліотечного обслуговування користувачів з особливими потребами.....	14
Висновки до I розділу.....	20
<b>РОЗДІЛ ІІ. ІННОВАЦІЙНІ ЗМІНИ В ДІЯЛЬНОСТІ БІБЛІОТЕК.....</b>	<b>21</b>
2.1. Основні напрямки бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів з особливими потребами.....	21
2.2. Інформаційно-комунікативні технології в бібліотечно-інформаційному обслуговуванні користувачів.....	32
2.3. Доступ до інформації та знань користувачів з особливими потребами.....	40
Висновки до ІІ розділу.....	46
<b>РОЗДІЛ ІІІ. ДОСВІД РОБОТИ БІБЛІОТЕК В ОБСЛУГОВУВАННІ КОРИСТУВАЧІВ З ОСОБЛИВИМИ ПОТРЕБАМИ.....</b>	<b>48</b>
Висновки до ІІІ розділу.....	59
<b>ВИСНОВКИ.....</b>	<b>61</b>
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....</b>	<b>64</b>

## СПИСОК СКОРОЧЕНЬ

Доповнена реальність – AR

Віртуальна реальність – VR

Американський закон про інвалідів – ADA

## ВСТУП

**Актуальність теми.** В сучасному інформаційному суспільстві доступ до інформації є необхідністю для всіх громадян, включаючи людей з особливими потребами. Важливо надавати рівні можливості доступу до інформації для всіх користувачів, незалежно від їхніх особливих потреб.

Недостатня включеність осіб з особливими потребами у суспільне життя є однією з ключових проблем, тому важливим напрямком діяльності бібліотек є забезпечення бібліотечно-інформаційного обслуговування цієї категорії людей. Це означає, що бібліотеки повинні забезпечувати їм вільний доступ до інформації та здійснювати реалізацію їх прав на загальне обслуговування, а також на спеціальні інформаційні послуги, які враховують їхні потреби та вимоги.

Однак, на жаль, багато бібліотек та інформаційних центрів не забезпечують належну доступність до інформації для осіб з особливими потребами. Це проблема, яка потребує уваги та вирішення.

**Мета дослідження.** Визначення сучасних тенденцій інформаційного обслуговування осіб з особливими потребами.

**Об'єкт дослідження.** Публічні бібліотеки України.

**Предмет дослідження.** Бібліотечно-інформаційне обслуговування користувачів з особливими потребами.

**Завдання дослідження:**

- розглянути термінологічну та нормативно-правову базу з теми дослідження;
- з'ясувати основні напрями та принципи роботи бібліотек для осіб з особливими потребами;
- визначити знання, вміння та навички бібліотекаря, який працює з читачами з особливими потребами;
- розглянути вітчизняний та зарубіжний досвід роботи бібліотек в обслуговуванні користувачів з особливими потребами.

**Методи дослідження.** У роботі застосовані загальнонаукові підходи, такі як опис, спостереження, аналіз, синтез, узагальнення, індукція, дедукція та пояснення.

**Практичне значення дослідження.** Дослідження має велике практичне значення в розвитку інклюзивної бібліотеки, яка забезпечує доступ до інформації та ресурсів для всіх людей, незалежно від їхніх фізичних або когнітивних здібностей. Дослідження допоможе з'ясувати, як краще забезпечити рівні умови доступу до бібліотечних ресурсів для людей з різними видами обмежень та дасть змогу вивчити потреби та вимоги користувачів з особливими потребами, а також їхні переваги та обмеження при використанні бібліотечних послуг. Результати дослідження можуть використовуватися у навчальному процесі: зокрема при підготовці до семінарів та практичних занять, написанні рефератів та курсових робіт.

**Структура роботи.** Дана робота складається зі вступу, трьох розділів, підрозділів, висновку та списку використаних джерел.

# РОЗДІД І. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ОСНОВИ БІБЛІОТЕЧНО-ІНФОРМАЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ З ОСОБЛИВИМИ ПОТРЕБАМИ

## 1.1. Сутність бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів з особливими потребами

Упродовж останніх десятиліть активно відбувається зміна традиційних форм обслуговування, проводиться оновлення бібліотечної системи. Бібліотечні фахівці активно впроваджують різні сучасні технічні засоби, розробляють електронні інформаційні ресурси, веб-сервіси та забезпечують стабільний доступ до них.

Обслуговування є однією з провідних функцій сучасних бібліотек. Бібліотека в сучасному розумінні є не просто місцем зберігання книг та інших документів, а й культурним центром, який забезпечує своїх користувачів доступом до різноманітної інформації та послугами з її обробки та використання.

Інформаційне обслуговування – діяльність, спрямована на задоволення інформаційних потреб індивіда, групи осіб чи суспільства в цілому. Інформаційне обслуговування здійснюється бібліотеками, різними інформаційними установами шляхом надання інформаційних послуг[22].

Бібліотечне обслуговування – це коли бібліотека здійснює різноманітні види діяльності з метою задоволення потреб своїх користувачів, надаючи їм різноманітні бібліотечні послуги[6].

Розглянувши визначення понять «інформаційне та бібліотечне обслуговування» можна сформулювати визначення поняття «інформаційно-бібліотечне обслуговування». Інформаційно-бібліотечне обслуговування – це комплекс певних дій бібліотеки або інформаційного центру, спрямованих на задоволення інформаційних потреб користувачів. Таке обслуговування включає

в себе пошук та надання інформації, консультування з питань використання інформаційних ресурсів, доступ до електронних ресурсів, тощо.

Бібліотекарі надають користувачам інформаційну допомогу щодо пошуку та використання різноманітних джерел інформації. Це можуть бути як друковані матеріали, так і електронні бази даних, газети, журнали, відео та аудіоматеріали.

Біблотечно-інформаційне обслуговування користувачів має на меті забезпечити рівний доступ до інформації усіх категорій споживачів інформації незалежно від віку, освіти, громадянства, віросповідання, політичних поглядів, соціального статусу, місця знаходження тощо, в тому числі, незалежно від фізичних вад. Це означає, що бібліотеки повинні створювати спеціальні умови для користувачів з різними видами обмежень, такими як вади слуху, зору, розумові вади та інші.

У методичному посібнику «Бібліотечні форми і методи роботи з читачами різних вікових категорій» подана класифікація методів бібліотечного обслуговування. До цих методів відносять: критико-аналітичний, позитивно-ілюстративний та рекомендаційно-інформаційний метод.

Критико-аналітичний метод полягає в глибокому аналізі творів друку або окремих проблем, викладених у них. Сюди можна віднести літературні дискусії, вечори запитань та відповідей, читацькі заочні обговорення книг, тощо. Такі заходи сприяють формуванню навичок критичного мислення, самостійної роботи з книгами, а також розвитку світогляду.

Позитивно-ілюстративний метод спрямований на знайомство читачів з позитивними фактами, подіями, життям та діяльністю авторів. Це можуть бути зустрічі з цікавими людьми, літературно-художні композиції, тощо.

Рекомендаційно-інформаційний метод передбачає акцентування уваги на кращих творах друку і може включати презентації книг, журналів та ін..[6].

Як зазначають авторки статті «Інноваційні моделі сучасної бібліотеки у контексті бібліотечно-інформаційного обслуговування» бібліотечно – інформаційне обслуговування складається з двох взаємопов'язаних моделей бібліотечно-інформаційного обслуговування: традиційна (вертикальна) та інноваційна (горизонтальна).

Вертикальна модель бібліотечного обслуговування – це переважно односторонній процес, в якому простежуються взаємовідносини «бібліотекар - читач» із традиційним обслуговуванням. У цій моделі користувачі не мають можливості активно впливати на процес обслуговування.

Горизонтальна модель заснована на гуманістичних принципах та зорієнтована на відкритий, рівноправний характер взаємодії бібліотекаря і читача. У цій моделі користувачі є активними учасниками процесу обслуговування. Вони можуть самостійно шукати інформацію, а працівники бібліотеки лише допомагають розібратись з технологіями, що використовуються в бібліотеці.

У горизонтальній моделі бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачі можуть брати участь у вирішенні питань, пов'язаних з розвитком бібліотеки, вносячи свої пропозиції. В цій моделі бібліотека є не тільки місцем отримання інформації, але й спільнотою, де користувачі можуть долучатися до різних проектів та ініціатив [24].

В цілому, обидві моделі обслуговування мають свої переваги та недоліки. Бібліотеки можуть використовувати елементи обох моделей, залежно від потреб та можливостей. Однак, інноваційна модель бібліотечно-інформаційного обслуговування, яка передбачає активну участь користувачів у процесі обслуговування та розвитку бібліотеки є більш відкритою та демократичною.

Цікавими також є форми бібліотечного обслуговування, такі як нестационарне та індивідуальне бібліотечне обслуговування.



Нестационарне бібліотечне обслуговування є формою надання бібліотечних послуг, яка дозволяє наблизити бібліотеку до місця роботи, навчання, відпочинку або проживання користувачів за межами стаціонарної бібліотеки. Це може бути досягнуто шляхом використання пересувних бібліотек, бібліотечних пунктів та інших форм. Нестационарне бібліотечне обслуговування забезпечує право громадян на доступ до інформації, залучає до читання, розширює коло користувачів бібліотеки і має свої власні методичні та технологічні особливості[38].

Індивідуальне бібліотечне обслуговування описує процес, в ході якого бібліотекар допомагає конкретному читачеві задовольнити його індивідуальні запити та потреби в інформації. Метою індивідуального бібліотечного обслуговування є допомога особі у процесі її соціалізації шляхом забезпечення доступу до читання та інформаційної підтримки, що надається бібліотекою. Завдання індивідуального обслуговування полягає у задоволенні інформаційних потреб читача, підвищенні рівня культури читання та інформаційної грамотності, а також в організації продуктивної співпраці між бібліотекарем та читачем протягом усього періоду користування бібліотекою.

Отже, сучасне індивідуальне бібліотечне обслуговування повинно стимулювати самостійний розвиток, сприяти освітньому та культурному розвитку, а також допомагати читачам виразити себе в усіх сферах їх життя, включаючи навчання, розваги та інші[18].

На сайті Міністерства Юстиції України надана інформація щодо вживання термінів та коректності говорити про та до людей з інвалідністю.

Вони зазначають, що єдиним коректним терміном сьогодні є «людина з інвалідністю». Що стосується терміна «обмежені можливості», то він є некоректним, адже у кожної людини є якісь певні обмежені можливості. В статті зазначають, що невірно вживати такі терміни, як: «інвалід», «людина з

обмеженими можливостями», «людина з особливостями», «людина з особливими потребами», «людина з нюансами», «інклюзивні люди», тощо.

Коректними будуть такі: «людина з інвалідністю», «людина з фізичними/сенсорними/психічними порушеннями», «людина з порушенням опорно-рухового апарату», «людина з порушенням рухової функції»[13].

На нашу думку, терміни «інвалідність», «люди з інвалідністю» вживаються більше в законодавстві та офіційних документах. Термін «люди з обмеженими можливостями» сприймається як обмежувальний, а от термін «люди з особливими потребами» відображає позитивний підхід до людей, які можуть потребувати додаткової підтримки та адаптації у своєму оточенні. Тому ми будемо вживати два терміни – «люди з інвалідністю» та «люди з особливими потребами».

Для того, щоб зрозуміти хто ж такі люди з інвалідністю, ми розглянули відповідні Закони України. У статті 2 Закону України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю» зазначено, що «особою з інвалідністю є особа зі стійким розладом функцій організму, що при взаємодії із зовнішнім середовищем може призводити до обмеження її життєдіяльності, внаслідок чого держава зобов'язана створити умови для реалізації нею прав нарівні з іншими громадянами та забезпечити її соціальний захист».

Основні положення закону стосуються захисту прав та інтересів осіб з інвалідністю, забезпечення їхньої соціальної підтримки, реалізації їхніх прав на роботу, навчання та медичну допомогу. Також закон визначає права і обов'язки різних установ, що здійснюють захист прав та інтересів осіб з особливими потребами[45].

Закон України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю» є важливим документом, що сприяє забезпеченню рівних прав та можливостей для людей з інвалідністю та покращенню їхнього життя в Україні. Відповідно до статті 1 Закону України «Про реабілітацію осіб з інвалідністю в Україні» «особа

з інвалідністю – повнолітня особа зі стійким обмеженням життєдіяльності, які у порядку, визначеному законодавством, встановлено інвалідність».

Закон передбачає забезпечення комплексної реабілітації особам з інвалідністю, що полягає в реалізації заходів, спрямованих на покращення їхнього стану здоров'я та забезпечення можливості брати участь у житті суспільства на рівних з іншими громадянами[46].

Отже, особи з інвалідністю – це люди, які мають фізичні, психічні або розумові обмеження, які можуть впливати на їх здатність до виконання різних функцій в повсякденному житті. Це може включати обмеження у русі, сприйнятті інформації, комунікації та інших сферах. Особи з особливими потребами можуть потребувати соціальної підтримки та послуг, щоб забезпечити їхні потреби та допомогти їм інтегруватись у суспільстві.

В сфері бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів з особливими потребами діє ряд законодавчих та нормативних актів, які забезпечують захист прав цієї категорії населення та визначають вимоги до надання їм доступу до інформації. Такі акти, як:

Конвенція про права осіб з інвалідністю. Конвенція про права осіб з інвалідністю є міжнародним документом, прийнятим Генеральною Асамблеєю Організації Об'єднаних Націй 13 грудня 2006 року. Мета цієї Конвенції полягає в забезпеченні повноцінної і рівної участі осіб з інвалідністю у всіх сферах життя та захист їхніх прав.

Конвенцією передбачено такі принципи:

- Повага до людської гідності, особистої самостійності та свободи вибору.
- Відсутність дискримінації.
- Рівні можливості.
- Доступність.
- Повага до особливостей людей з інвалідністю та їх прийняття як складової людської різноманітності[25].

Конституція України від 28.06.1996. В Статті 24 зазначається: «Громадяни мають рівні конституційні права і свободи та є рівними перед законом. Не може бути привілеїв чи обмежень за ознаками раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, етнічного та соціального походження, майнового стану, місця проживання, за мовними або іншими ознаками»[26].

Закон про бібліотеки та бібліотечну справу. Мета закону полягає в регулюванні діяльності бібліотек, забезпечені доступу громадян до інформації, культурних та освітніх ресурсів, підвищенні рівня освіти та культури населення. Закон поширюється на бібліотек усіх форм власності та підпорядкування[43].

Закон про соціальні послуги. Цей закон стосується громадян України, іноземців та осіб без громадянства, які законно перебувають або проживають на території України. «Закон визначає основні організаційні та правові засади надання соціальних послуг особам, які перебувають у складних життєвих обставинах та потребують сторонньої допомоги»[47].

Закон про основи соціальної захищеності інвалідів в Україні. Даний законодавчий акт прийнятий з метою забезпечення соціального захисту осіб з інвалідністю та покращення їх життєвих умов. Закон регулює права, соціальні та економічні гарантії людей з інвалідністю, а також встановлює порядок надання їм допомоги та підтримки в різних сферах життя[45].

В Законі України «Про інформацію» зазначено: «Кожен має право на інформацію, що передбачає можливість вільного одержання, використання, поширення, зберігання та захисту інформації, необхідної для реалізації своїх прав, свобод і законних інтересів.

Реалізація права на інформацію не повинна порушувати громадські, політичні, економічні, соціальні, духовні, екологічні та інші права, свободи і законні інтереси інших громадян, права та інтереси юридичних осіб»[44].

Отже, законодавчо-нормативне регулювання бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів з особливими потребами є важливим елементом створення бар'єрно-вільного середовища, яке забезпечує доступ до інформації для всіх груп користувачів.

Розглянувши теоретичні аспекти та нормативно-правову базу можна зробити висновок, що основна сутність інформаційно-бібліотечного обслуговування користувачів з особливими потребами полягає у тому, щоб забезпечити рівний доступ до інформації та культурних цінностей для всіх, незалежно від їхніх можливостей та обмежень. Бібліотеки повинні бути відкритими та доступними, а їхні послуги мають відповідати потребам різних груп користувачів з різними видами обмежень.

## **1.2. Історіографія проблеми інформаційно-бібліотечного обслуговування користувачів з особливими потребами**

Проблема інформаційно-бібліотечного обслуговування користувачів з особливими потребами є актуальною протягом декількох десятиліть, тому в історіографії можна знайти багато робіт на цю тему.

В статті Н. Ашаренкової щодо обслуговування користувачів з особливими потребами в публічних бібліотечках окресленотеоретичні аспекти проблеми обслуговування людей з інвалідністю в публічній бібліотеці та виділила підходи до їх вирішення.

Дослідивши тему, авторка говорить про позитивні зрушення у вирішенні проблеми обслуговування користувачів з особливими потребами у публічних бібліотеках України в порівнянні з початком 1990-х років. Покращенню ситуації сприяла орієнтація суспільства на принцип соціальної справедливості та рівності прав кожного громадянина на інформацію та культурні цінності, а також використання новітніх технологій та запозичення досвіду зарубіжних країн.

Дослідниця зазначає, що рівень розвитку бібліотек у різних регіонах країни різний, нерівномірний. Щоб вирішити цю проблему потрібно застосувати більш широкий підхід, що виходить за межі бібліотечної сфери і вимагає політичної, соціальної та культурної підтримки[2].

Українським бібліотекознавцем А. Литвин вперше розглянуто процес становлення та розвитку бібліотечно-інформаційного забезпечення користувачів з вадами зору. Вона проаналізувала архівні наукові матеріали та з'ясувала культурні та соціально-економічні передумови формування спеціалізованих бібліотек для незрячих, виявила специфіку їх обслуговування та розробила власну програму організації бібліотечної справи для сліпих в Україні.

Це дослідження дало нові інсайти щодо історії та розвитку бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів з вадами зору в Україні. Виявлено, що цей процес обумовлений державними заходами щодо задоволення потреб людей з інвалідністю, економічним становищем в країні, використанням досвіду спеціалізованих бібліотек інших країн, тощо[34].

У докторській дисертації Н. Кунанець досліджено розвиток інформаційних технологій у бібліотеках, що обслуговують користувачів з інвалідністю. Запропоновано здійснення бібліотечного обслуговування користувачів з особливими потребами на засадах інклюзії та розроблено концептуальну модель системи інформаційно-бібліотечного обслуговування користувачів з особливими потребами. Аналіз технологій, які використовуються для надання бібліотечно-інформаційних послуг особам з інвалідністю, дозволяє створити різноманітність у наданні цих послуг для даної категорії користувачів та покращити існуючі форми, використовуючи принципи інклюзії[29].

Щодо зазначеної теми автори Н. Кунанець та О. Малиновський розглянули можливості використання мультимедійних технологій для покращення ефективності передачі інформації, що дає можливість особам з різними вадами здоров'я використовувати новий потужний інструмент для сприйняття інформації. Автори запропонували інформаційно-технологічні послуги, які роблять мультимедійний інформаційний контент доступним для всіх користувачів.

Запропонована авторами технологія мультимедійного бібліотечно-інформаційного обслуговування дозволяє індивідуально надавати послуги бібліотеки користувачам, зокрема тим, хто має обмеження в діяльності. Це допоможе покращити існуючі форми обслуговування та забезпечити реальне включення людей з інвалідністю в активне суспільне життя. Для цього необхідно створити спеціальне інформаційно-комунікаційне бібліотечне середовище, яке зможе обслуговувати різні категорії користувачів. Така система

обслуговування враховує особливості сприйняття інформації та забезпечує інформаційні та сервісні бібліотечні послуги для кожного користувача із залученням різних комунікаційних каналів[31].

«Можна з впевненістю сказати, що бібліотечне обслуговування людей з обмеженими можливостями — одна із складових комплексної проблеми, а саме долучення людей з особливими потребами до широкого інформаційного контенту. Доступ до інформаційних ресурсів дає таким людям змогу здобути освіту, займатися суспільно корисною працею, знайти свою нішу в суспільстві. Переорієнтація бібліотек на нові форми роботи, що відповідають потребам цієї категорії користувачів, дасть змогу підвищити престиж бібліотек як соціальних інститутів, здатних допомогти людині скоректувати негативні наслідки в соціальному та особистісному вимірах. Тому добре підібрана книга, коректна та зручна форма її подання, гарне слово, увага стає для цієї категорії читачів засобом і способом пізнання навколишнього світу» - саме так у 2011 році у своїй статті «Інформаційні ресурси бібліотек для людей з особливими потребами: стан та перспективи» писали Н. Кунанець , О. Лозицький та В. Пасічник[30].

В. Мельник в своїй праці «Міжнародно-правове регулювання соціального захисту осіб з інвалідністю у сфері реабілітації та праці: теоретико-правовий підхід» зазначає що: «Міжнародно-правове регулювання соціального захисту осіб з інвалідністю у сфері реабілітації та праці – це комплекс міжнародно-правових механізмів узгодження волі суб'єктів міжнародного права, який формулюється у міжнародно-правових актах (договорах) щодо соціального захисту осіб з інвалідністю з питань реабілітації та праці. Основними ознаками міжнародно-правового регулювання соціального захисту осіб з інвалідністю у сфері реабілітації та праці є такі: воно відповідає міжнародній нормотворчій діяльності провідних міжнародних інституцій; основними формами здійснення є ухвалення міжнародно-правових актів; формує базові міжнародні соціальні



стандарти щодо осіб з інвалідністю; визначає базові принципи щодо правового регулювання соціального захисту осіб з інвалідністю у сфері реабілітації та праці; сприяє імплементації міжнародних соціальних стандартів у сфері реабілітації та праці у національне законодавство»[36].

Н. Тюркеджи в своєму дослідженні ознайомила з практикою зарубіжних бібліотек щодо використання асистивних технологій. Це дало їй змогу виділити проблеми, з якими стикаються українські бібліотеки. Наталія зазначає, що незважаючи на ці проблеми, в бібліотеках України спостерігається динамічне зростання різних центрів, які спрямовані на обслуговування користувачів з інвалідністю.

Створення таких центрів було можливим завдяки фінансовій підтримці різних міжнародних фондів та грантових програм. Поява Інтернет-центрів та інклюзивних читальних залів забезпечує доступність інформації для тих, хто потребує особливого обслуговування. Такі центри надають не тільки спеціальне програмне забезпечення, вільний доступ до Інтернету, адаптовані робочі місця, але й організують заняття з розвитку комп'ютерної грамотності та дозвілля для користувачів з особливими потребами[52].

Директор бібліотеки Вінницького державного педагогічного університету імені Михайла Коцюбинського В. Білоус написала статтю «Освітня книгозбірня-територія інклюзивного простору», в якій висвітлила досвід роботи бібліотеки університету щодо обслуговування користувачів з проблематики інклюзивної освіти.

Бібліотека університету, яка сконцентрувалась на своїй основній меті покращення навчального середовища та задоволенні потреб користувачів, включаючи осіб з особливими потребами, вже досягла успіху. Вона використовує різні методи навчання та інформаційно-бібліотечного обслуговування з урахуванням індивідуальних потреб користувачів, сприяє соціалізації молоді та усуває бар'єри.

Отже, бібліотека як складова закладу вищої освіти, докладає максимальних зусиль для того, щоб стати установою, яка надає особам з особливими освітніми потребами можливість вирішувати свої соціальні проблеми хоча б частково[9].

Ярощук В. в 2005 році написала цікаву статтю «Бібліотечне обслуговування людей з особливими потребами», в якій висвітлила досвід бібліотек США в обслуговуванні користувачів з особливими потребами. Вона зазначає, що організація системи обслуговування користувачів даної категорії забезпечена законодавством, а фінансова складова підтримується за рахунок бюджетів різних рівнів та благодійної допомоги. Також в бібліотеках США застосовуються нові інформаційні технології та інноваційні підходи, що змінюють процес обслуговування. У кожній бібліотеці, які розглянула Валентина, забезпечено доступність для людей з різними фізичними обмеженнями. Це наявність спеціальних ліфтів, зручний доступ до читацьких місць та комп'ютерів, під'їзд для машин та візків, звуковий сигнал на вході.

У США свобода людини розглядається як сукупність її індивідуальних прав і кожен член суспільства має однакові можливості. Бібліотеки країни вирішують конкретні проблеми людей з особливими потребами, включаючи їх право на доступ до інформації і цей досвід може бути корисним для вітчизняних бібліотек[56].

На думку О. Шматько та Л. Янклевич місія бібліотек полягає в забезпеченні доступу до інформації для читачів з інвалідністю, яким складно або неможливо користуватись загальнодоступними ресурсами, а також в створені комфортного та доступного середовища для їх адаптації та соціалізації. Для досягнення цієї мети, бібліотекарі повинні мати такі риси, як прихильність, толерантність, комунікаційні навички, тощо.

Для повноцінної реабілітації осіб з особливими потребами необхідним є постійний доступ до інформації. Це є важливою формою соціальної

підтримки. Недостатність інформації може відображатись на інтелектуальному рівні особи, ускладнюючи її взаємодію з оточуючим світом.

Дослідниці вважають, що «Наше суспільство не повинно в чомусь обмежувати чи відокремлювати дітей з інвалідністю, сприймати їх як людей, що потребують особливої опіки в ізольованих умовах. Ми маємо сприймати їх як рівних людей, тих, які можуть жити поміж нами, мати можливість проявляти себе, не боятись якогось осуду і бути потрібними суспільству. Мріємо, що кожен бібліотекар буде готовий взяти на себе відповідальність працювати з тими, хто потребує підтримки і допомоги, а найголовніше щиро вірити в їхні неймовірні таланти та можливості»[55].

Л. Прокопенко, авторка статті «Принцип рівних можливостей: проблеми бібліотечного обслуговування людей з особливими потребами в проектах ІФЛА» дослідила основні напрями та проблеми інформаційно-бібліотечного обслуговування користувачів з особливими потребами у зарубіжних та вітчизняних бібліотеках. Дослідження зарубіжної практики бібліотечного обслуговування людей з особливими потребами підтверджує, що забезпечення їхніх соціально-економічних потреб залежить від соціально-економічних умов та державної культурної політики. Дуже важливе також ставлення всього суспільства до потреб таких людей. Згідно законодавству вони мають право на безоплатне бібліотечне обслуговування, яке не тільки підвищує рівень освіти з грамотності, але й допомагає вирішувати різні правові проблеми, пов'язані з житлово-комунальним обслуговуванням, соціальними виплатами, тощо[48].

Останні роки показують зростання інтересу до теми бібліотечного обслуговування користувачів з інвалідністю. Різні дослідження, які були опубліковані в періодичних виданнях та на конференціях, зосереджені на тому, як бібліотеки можуть забезпечити доступність своїх послуг для всіх груп населення.

Один з аспектів, на який звертається увага в публікаціях – це забезпечення доступності бібліотечного середовища та послуг для користувачів з різними видами обмежень. Такі дослідження показують як бібліотеки можуть забезпечити безбар'єрний доступ до своїх приміщень, зробити інформацію доступною для людей з порушенням зору та слуху.

Інші публікації акцентують увагу на технологічних аспектах бібліотечного обслуговування. В них розглядають використання спеціального програмного забезпечення та технологій для забезпечення доступу до бібліотечних послуг для людей з різними видами обмежень. Дослідження також зосереджуються на тому, як бібліотеки можуть забезпечити доступ до електронних ресурсів та інформації для користувачів з особливими потребами.

#### Висновки до I розділу

На основі опрацьованих матеріалів у першому розділі було розглянуто терміни понять та їх визначення, законодавчо-нормативне регулювання та історіографію проблеми.

Ми з'ясували, що бібліотечно-інформаційне обслуговування користувачів прагне забезпечити рівний доступ до інформації усіх груп населення, незалежно від різних видів обмежень.

Законодавчо-нормативне регулювання забезпечує захист прав людей з особливими потребами та визначає вимоги до надання їм доступу до інформації.

Багато українських вчених та науковців досліджували та продовжують досліджувати, як відбувається інформаційно-бібліотечне обслуговування користувачів з особливими потребами, а тому актуальність даної тематики дослідження є дуже важливою.

## **РОЗДІЛ II. ІННОВАЦІЙНІ ЗМІНИ В ДІЯЛЬНОСТІ БІБЛІОТЕК**

### **2.1. Основні напрямки бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів з особливими потребами**

Бібліотеки виконують важливу роль у суспільстві, забезпечуючи доступ до інформації та культурних цінностей. Однак, для того, щоб вони могли ефективно функціонувати та задовольняти потреби своїх користувачів, необхідно розвиватися та адаптуватися до сучасних вимог.

На нашу думку, першим напрямком інформаційно-бібліотечного обслуговування є надання різноманітних послуг. Бібліотеки мають забезпечувати доступ до книг, журналів, електронних ресурсів. Також можуть надавати послуги з сканування, копіювання документів, забезпечувати безкоштовний доступ до Wi-Fi та Інтернету.

Другим напрямком є навчання та освіта. Бібліотеки можуть організовувати різноманітні семінари, лекції та інші події для розвитку освітніх та культурних здібностей своїх користувачів.

Третім напрямком є підтримка досліджень та наукової роботи. Бібліотечні установи забезпечують доступ до актуальної наукової літератури та інших джерел інформації. Вони можуть надавати послуги з підготовки бібліографічних списків, забезпечувати доступ до баз даних та електронних ресурсів.

Також одним з напрямків інформаційно-бібліотечного обслуговування є популяризація читання та розвиток культури. Бібліотеки можуть влаштовувати літературні вечори, клуби читачів, виставки та інші заходи, спрямовані на заохочення населення до читання.

Бібліотеки повинні розвиватися та використовувати також і новітні технології для покращення якості обслуговування користувачів. Це може бути автоматизована система управління бібліотекою, яка дозволяє швидко

та ефективно організувати процеси роботи бібліотеки та спрощує взаємодію з користувачами.

Бібліотечні установи повинні забезпечувати доступ до інформації та ресурсів для всіх користувачів, в тому числі для тих, у кого є особливі потреби. В такому випадку роботу бібліотек потрібно проводити за певним напрямками. Необхідно:

- організувати процес створення баз даних про людей з інвалідністю, які мають потребу в інформаційно-бібліотечному обслуговуванні;
- скомплектувати бібліотечний фонд виданнями в спеціальних формах, таких як аудіо книги, книги шрифтом Брайля, друк великими літерами, тощо;
- забезпечити інформаційно-бібліотечне обслуговування людей з особливими потребами за межами бібліотеки;
- обладнати спеціальні комп'ютеризовані робочі місця для користувачів;
- впровадити систему віртуального бібліотечного обслуговування для людей з інвалідністю, яка включатиме запис до бібліотеки та замовлення книг за допомогою телефону, електронної пошти, віртуальної довідки;
- проводити вікторини, тести, тренінги та інші заходи, спрямовані на подолання інформаційної та психологічної самотності людей з інвалідністю;
- організовувати заходи, такі як творчі вечори, вечори-зустрічі, персональні виставки, які будуть спрямовані на розкриття талантів та захоплення людей з особливими потребами[14].

Використання цих напрямків допоможе забезпечити рівний доступ до культури, навчання та розвитку для всіх користувачів, незалежно від їхнього стану здоров'я чи інших особливостей.

Бібліотека – це місце, де зберігаються книги, журнали, газети та інші видання, які можуть бути доступні користувачам для читання та дослідження. Існують різні функції бібліотек.

Традиційні, наприклад, включають зберігання та поширення інформації. Зберігання інформації передбачає, що бібліотека має книги, журнали та інші документи, які вона зберігає та доглядає за ними, а поширення передбачає, що бібліотека надає користувачам доступ до інформації через різноманітні канали.

З розвитком технологій та зміною підходів до зберігання та організації інформації, функції бібліотек змінюються та розширюються, тобто відбувається трансформація функцій. Серед сутнісних функцій сучасної бібліотеки виділяють інформаційну, комунікаційну та культурну функції.

Всі бібліотеки мають однакові сутнісні функції, проте їх виконання різниться залежно від типу та виду бібліотеки. Наприклад, національні бібліотеки зосереджуються на збиранні та зберіганні національних документів з максимальною повнотою. Невеликі бібліотеки сконцентровані на безпосередньому обслуговуванні користувачів, а бібліотеки навчальних закладів, як правило обмежуються вузьким колом навчальних матеріалів, але при цьому комплектують їх у повному обсязі.

Також важливими є похідні функції, серед яких є кумулятивна, педагогічна, навчальна, когнітивна та освітня. Остання функція бібліотеки займає особливе місце, оскільки вона стає більш актуальною у зв'язку з широким поширенням цифрових технологій у всіх сферах суспільного життя[27].

Отже, функції бібліотек змінюються та розширюються відповідно до потреб сучасного світу. Бібліотека все більш активно впроваджує нові засоби доступу та обробки інформації, користуючись сучасними цифровими технологіями.

Бібліотеки у своїй роботі з користувачами з особливими потребами намагаються застосовувати системний та комплексний підхід. Ці два підходи включають в себе:

- проведення бібліотечних досліджень та моніторинг інформаційних потреб осіб з інвалідністю;
- організацію спеціалізованого бібліотечного середовища, що включає виділення окремих зон та просторів;
- використання різних форм нестационарного бібліотечного обслуговування, таких як віддалене обслуговування, мобільні бібліотеки та обмін книгами в різних місцях;
- застосування спеціальних технічних засобів реабілітації, таких як комп'ютерні програми екранно-мовного доступу, електронні лупи, тощо.
- формування фізично доступного бібліотечного середовища;
- розвиток соціального партнерства шляхом укладання програм, проектів, угод та спільних заходів;
- надання інформаційно-дозвіллевої підтримки дітям та молоді з інвалідністю в освоєні соціокультурного простору та розвитку їх читацької культури;
- підвищення професійної кваліфікації фахівців бібліотек, які надають обслуговування користувачам з інвалідністю[14 С 10-11].

Системний та комплексний підходи дають можливість бібліотеці використовувати різні інноваційні підходи, що взаємодіють між собою та доповнюють один одного. Такий підхід дає можливість забезпечити максимально ефективно та комплексно обслуговування користувачів з особливими потребами.



Важливим аспектом в інформаційно-бібліотечному обслуговуванні користувачів з особливими потребами є знання, вміння та навички бібліотекаря.

Професія бібліотекаря віднесена до розділу «Професіонали» у класифікаторі професій України, а це підтверджує високий рівень знань у різних галузях науки, включаючи широке застосування теорій та методів для розв'язання проблем та систематизації знань з різних дисциплін[37].

До обов'язків бібліотекаря відноситься робота пов'язана з обліковою дослідницькою, аналітичною, пошуковою та навчальною діяльністю. Це може бути аналіз попиту читачів та формування наявного бібліотечного фонду, технічна обробка документів, систематизація літературного фонду, контроль за документами. Бібліотекар навчає користувачів ефективному пошуку інформації в каталогах, працює з відвідувачами як індивідуально так і в масовому форматі, організовує забезпечення бібліотеки необхідним технічним обладнанням, освоює новітні бібліотечні технології та інші суміжні завдання.

Бібліотечний працівник має виконувати ряд різноманітних функцій, серед яких: ведення статистичної документації, робота зі сторінками бібліотек в соціальних мережах, володіння інформаційними технологіями, навички розроблення програм, положень та інших документів, що допомагають в інформаційній діяльності.

Бібліотекар не обмежується роботою з книгами, а використовує різноманітні сучасні технічні засоби, включаючи цифрові каталоги та інформаційно-пошукові системи в Інтернеті. Сучасні бібліотекарі виконують цікаві презентації в різних програмах, ведуть блоги та сторінки в соціальних мережах. Вони повинні вміло користуватись сканерами, принтерами, ксероксами, модема, відеотехніками та іншими засобами. Бібліотечний працівник має бути привітним, уважним, терплячим та наполегливим.

Щоб на високому рівні забезпечити інформаційно-бібліотечне обслуговування користувачів з особливими потребами бібліотекарі повині володіти не тільки вищезазначеними вміннями та навичками, а й знати про особливості різних видів обмежень (фізичні, психологічні та інші) та їх вплив на процес сприйняття та використання інформації; знати про спеціальні технології, які можуть допомогти користувачам з інвалідністю використовувати бібліотечні ресурси; вміти спілкуватись з читачами, які мають проблеми з мовленням, слуху та зору; вміти адаптувати бібліотечні послуги та матеріали до потреб користувачів з різними видами обмежень.

Існує набір правил етики для взаємодії з людьми з інвалідністю, який базується на повазі, доброзичливості, чуйності та бажанні допомогти. Важливо виявляти зацікавленість до співрозмовника та слухати його не перебиваючи. Потрібно запитувати дозвіл на допомогу та поважати особисту гідність кожної людини з особливими потребами.

При спілкуванні з людиною, яка має проблеми із зором або зовсім не бачать потрібно представлятися самому і називати імена, які перебувають поруч. Якщо потрібен супровід, то його потрібно здійснювати обережно, не тягнути людину за собою. Під час спілкування з людиною, яка має проблеми зі слухом, важливо дивитися прямо на неї, щоб вона могла спостерігати за виразом обличчя. Варто говорити чітко та рівномірно, уникаючи підвищення голосу[14 С 15-19].

Отже, бібліотекар, який працює з такими користувачами, несе на собі високу моральну та психологічну відповідальність. Важливо не лише забезпечити необхідні книги, але й надати підтримку під час бесіди, виявити розуміння, терпіння, оскільки такі люди позбавлені спілкування та можливості повною мірою розкрити свій творчий потенціал та здібності.

На шляху до повноцінного інформаційно-бібліотечного обслуговування користувачів з інвалідністю існують певні бар'єри, які

потрібно вирішувати, для того, щоб створити безбар'єрне бібліотечне середовище.

На сайті Міністерства освіти і науки зазначається, що «Безбар'єрність – це не просто про комфортне життя для всіх груп населення, це, зокрема, про життя взагалі, про розвиток. Бар'єри, які існують сьогодні в суспільстві – фізичні, громадянські, освітні економічні та інші – не дозволяють мільйонам українцям, зокрема маломобільним людям, молоді, жінкам, людям літнього віку, реалізувати себе»[17].

Безбар'єрне середовище – це простір, де існують необмежені можливості, де відсутня будь-яка форма дискримінації і де кожен може розраховувати на уважне ставлення до своїх інтересів.

Інформаційна безбар'єрність полягає у тому, що незалежно від функціональних порушень чи комунікативних можливостей, люди мають можливість отримувати інформацію в різних форматах та з використанням різних технологій. Це може включати великий шрифт, шрифт Брайля, переклад жестовою мовою, субтитрування, тощо[3].

На нашу думку, для того, щоб створити безбар'єрне бібліотечне середовище, потрібно виконати декілька кроків.

1. Організація доступного для людей з інвалідністю бібліотечного простору. Сюди можна віднести встановлення пандусів, розширення дверних отворів, розташування стелажів на різних рівнях.
2. Розширення бібліотечних ресурсів, що включатимуть ресурси для користувачів з різними інтересами та потребами.
3. Навчання бібліотечного персоналу. Бібліотека повинна забезпечувати навчання персоналу з питань безбар'єрного середовища, для того, щоб вони могли надавати допомогу користувачам з особливими потребами.

4. Розробка програм та послуг для користувачів з різними потребами. Це можуть бути навчальні курси для слабозорих користувачів, книжкові курси.

За допомогою таких кроків можна створити комфортне бібліотечне середовище для всіх груп користувачів, не залежно від наявних обмежень здоров'я.

Сучасний світ вимагає від нас постійного розвитку та удосконалення. Це стосується не лише технологій та промисловості, але й сфери культури та освіти. Бібліотеки відіграють важливу роль у нашому суспільстві, забезпечуючи доступ до знань та інформації. Однак, зміна потреб та очікувань користувачів вимагає від бібліотек нових інноваційних змін.

Розглянемо, що означає термін «інновації», та які інноваційні зміни відбулися в бібліотечному світі.

«Інновації – це комплексний результат інтелектуальної, творчої та професійної діяльності новатора, виражений у створенні нової, або кардинальній зміні, модифікації вже існуючої ідеї, процесу, методу, засобу або продукту і доведений до практичного використання з метою отримання економічного, соціального, екологічного та науково-технічного ефекту» - таке визначення запропонував В. Корюк[23].

Бібліотечна інновація – це ідея, методика, проект, продукти або послуги, які представляють собою новаторський підхід до бібліотечної роботи та відрізняються від традиційних форм завдяки своїм унікальним властивостям і є кінцевим результатом інноваційної діяльності бібліотеки[5].

Інноваційна діяльність бібліотек – це комплекс дій, який включає наукові, технологічні, організаційні та інші заходи, спрямовані на втілення у

бібліотечній сфері – таке визначення подане в Українській бібліотечній енциклопедії[19].

Бібліотечні інновації можна розділити на такі категорії:

- продуктні – нові продукти або послуги;
- технологічні – нові технології та обладнання;
- управлінські – нові методи управління, форми використання управлінського потенціалу;
- техніко-технологічні – спрямовані впровадження нових засобів і технологій з метою забезпечення більш ефективного задоволення потреб користувачів;
- організаційно-управлінські – спрямовані на розробку та впровадження нових організаційних структур і методів управління трудовим колективом з метою покращення якості бібліотечних послуг;
- соціально-економічні – спрямовані на розробку та використання економічних механізмів для досягнення більш ефективного функціонування бібліотечних закладів;
- комплексні – являють собою органічну єдність двох, трьох або всіх згаданих видів інновацій, що дозволяє досягати комплексного покращення бібліотечної діяльності;
- маркетингові – орієнтовані на створення, розширення та просування нових послуг ;
- методико-технологічні – бібліотечні інновації пов’язані з впровадженням нових методів та технологій у внутрішній роботі бібліотеки, наданні бібліотечних послуг, а також використанні нової техніки та технології;
- управлінські – орієнтовані на непервну професійну освіту співробітників та розвиток їх творчого потенціалу.

Основними об'єктами бібліотечних інновацій виступають:

- бібліотечні послуги та продукти, які можуть бути покращені або розширені;
- бібліотечна технологія, яка може бути вдосконалена або запроваджена для поліпшення роботи бібліотеки та задоволення потреб користувачів;
- організаційний розвиток бібліотеки та її персонал, що охоплює різноманітні аспекти управління та розвитку бібліотеки, включаючи структуру, процеси, стратегії та персонал[53].

На прикладах ми можемо бачити які інновації вже втілені та як вони застосовуються бібліотеками.

Впровадження автоматизованих засобів обліку та обробки інформації призвело до перетворення всіх технологічних процесів, що в свою чергу сприяло покращенню комфорту в бібліотечному середовищі.

Інноваційні процеси застосовуються в усіх відділах бібліотеки, починаючи з відділу комплектування. Ведення електронної картотеки дозволяє створювати різноманітні звіти.

Бібліотеки по всьому світу активно використовують різні способи роботи з користувачами, які базуються на використанні інформаційних технологій. Серед них можна виділити показ відеофільмів, створення власних електронних продуктів, проведення віртуальних виставок, презентацій та онлайн-конференцій.

Інформація про ювілейні дати та заходи, що проводяться в бібліотеці, презентується на яскравій та сучасній плазмовій панелі. Усі зустрічі та свята супроводжуються слайд-програмами, створеними працівниками, що додає ефективності та видовищності бібліотечним заходам. Такий підхід викликає у

користувачів багато позитивних та інтелектуальних емоцій, що допомагає їм краще сприймати інформацію та підтримує інтерес до бібліотек.

Нові технології дозволяють бібліотекарям яскравіше демонструвати свої здібності, розширювати пошук інформації та показувати свій професіоналізм[20].

Отже, інноваційні зміни в діяльності бібліотек можуть підвищити їх ефективність та популярність серед читачів. Важливо постійно вдосконалюватись та реагувати на зміну потреб та очікувань користувачів.

## **2.2. Інформаційно-комунікативні технології в бібліотечно-інформаційному обслуговуванні користувачів**

У сучасному світі інформаційні технології набувають все більшого значення в житті людей. Зокрема, вони дозволяють отримувати доступ до інформації в будь-який час і з будь-якого місця, забезпечують швидку та зручну комунікацію між людьми. Одним з найважливіших завдань бібліотек є забезпечення користувачів якісним доступом до інформації, а це стає можливим завдяки інформаційно-комунікативним технологіям.

Інформаційна технологія – це комплекс спеціальних засобів та методів обробки та передачі інформації з використанням сучасних засобів зв'язку, комп'ютерів та програмного забезпечення. Вона застосовується в усіх сферах людської діяльності з метою поліпшення продуктивності та якості роботи[21].

В бібліотечній та інформаційній галузі інформаційні технології використовуються для автоматизації бібліотечних процесів, забезпечення доступу до інформації та створення електронних ресурсів.

Часто користувачі задовольняють свої інформаційні потреби на рівні доступу до бібліографічних, реферативних, довідкових та електронних ресурсів, які знаходяться в Інтернеті.

Кількість постійних користувачів бібліотек, які переважно бажають працювати з фондами або послугами бібліотек у режимі онлайн і одержувати всю необхідну інформацію на власний комп'ютер збільшується[35].

В першу чергу, коли ми говоримо про інформаційно-комунікативні технології, потрібно сказати про електронний каталог.

Українська бібліотечна енциклопедія дає таке визначення: «електронний каталог – підсистема автоматизованої бібліотечної інформаційної системи, що складається з бібліографічних баз даних, інформаційного та лінгвістичного забезпечення у комплексі із системою керування базами даних і набором



прикладних програм, призначена для організації доступу до баз даних бібліотеки»[15].

Переваги електронного каталогу:

- повнота та багатоаспектність відображення фондів за складом і змістом;
- доступність та зрозумілість;
- зручність та швидкість пошуку для користувачів.

Кількість довідок та консультацій, які проводяться за допомогою електронного каталогу, збільшуються щороку. Це пояснюється декількома факторами, такими як: повнота занесення фонду, розширені можливості пошуку, якість тематичного рубрикатора, збільшення кількості комп'ютерів, проведення занять з основ інформаційної культури та проведення рекламної роботи.

В електронному каталозі можна здійснити пошук необхідного документу за допомогою різних параметрів, таких як автор, інвентарний номер, тематична рубрика, ключові слова та інші критерії[11].

Отже, електронний каталог забезпечує повне та швидке задоволення запитів користувачів бібліотеки, що створює комфорт у процесі роботи з інформацією. Він надає підтримку користувачам у самостійному пошуку інформації за допомогою навігаційних сервісів, підказок та дружнього інтерфейсу. Також електронний каталог забезпечує захист інформаційних ресурсів бібліотеки, охорону авторських прав та інтелектуальної власності від несанкціонованого доступу, перекручувань та знищення інформації.

Також важливим є автоматизація бібліотечних процесів. За Українською бібліотечною енциклопедією «автоматизація бібліотечних процесів – впровадження автоматизованих інформаційних систем у бібліотечні технологічні процеси».

Для автоматизації бібліотечних процесів використовуються основні засоби, такі як комп'ютерне обладнання, локальна комп'ютерна мережа та

програмне забезпечення, необхідні для функціонування автоматизованої бібліотечної інформаційної системи[1].

Л. Белін в своїй доповіді зазначила етапи підготовки обслуговування користувачів:

- підвищення рівня комп'ютерної грамотності працівників;
- конвертування паперових документів в електронний формат, створення каталогів і бази даних;
- використання штрих-кодів для ідентифікації та обліку книг.

Останній етап підготовки до автоматизації обслуговування користувачів – є важливою складовою бібліотечної технології, яка дозволяє здійснювати автоматизовану книговидачу, контролювати зв'язок між фізичними потоками документів та інформаційною системою автоматизації бібліотеки. Штрих-кодування літератури є необхідним заходом для збереження бібліотечного фонду в процесі обслуговування[4].

Автоматизація бібліотечних процесів має на меті забезпечення таких можливостей, як одноразове введення даних та їх множинне використання для різних цілей (пошук документів, передача даних іншим організаціям, підготовка видань, тощо), розширений пошук даних за різними критеріями, комплектування фонду за допомогою баз даних видавництва з автоматичним формуванням замовлень та автоматизований облік і ведення бібліотечної статистики[1].

Автоматизація бібліотечно-інформаційного обслуговування є одним із пріоритетних завдань наукової бібліотеки, оскільки використання інноваційних технологій у бібліотечній практиці дозволяє вдосконалити та прискорити задоволення інформаційних потреб користувачів різних категорій на більш високому рівні якості.

Інформаційно-комунікативні технології є надзвичайно важливими для людей з особливими потребами, оскільки вони можуть забезпечити доступність

до інформації та можливість взаємодії з навколишнім світом. Технології можуть значно полегшити життя людей з різними видами обмежень і допомогти їм бути більш самостійними та залучатися до соціальної взаємодії.

Одним з найбільш важливих аспектів інформаційних технологій для осіб з особливими потребами є доступність. Для того, щоб інформаційні технології були ефективними для всіх користувачів, вони повинні бути розроблені з урахуванням різних видів обмежень.

Існують так звані допоміжні інформаційні технології, що усувають бар'єри при комунікуванні в процесах інформаційного забезпечення осіб з особливими потребами.

Н. Кунанець дає визначення спеціальним інформаційним технологіям для осіб з інвалідністю. «Спеціальні інформаційні технології – це поєднання специфічних процедур, які реалізують функції відбору, реєстрації, накопичення, зберігання, опрацювання та передавання інформації з використанням комп'ютерно-технологічних засобів і базуються на спеціалізованому технічному, програмному, методичному і організаційному забезпеченні, що сприяє перетворенню традиційних інформаційних ресурсів на інформаційні продукти, адаптовані для використання особами з різними формами незорності»[28].

В своїй іншій статті Н. Кунанець висвітлює, як інформаційно-комунікативні технології застосовуються в бібліотечному обслуговуванні користувачів з особливими потребами.

В бібліотеці для читачів з вадами зору потрібно обладнати автоматизоване робоче місце спеціальними комп'ютерними пристроями, які дозволяють опрацювати тексти, написані шрифтами Брайля. Це може бути використання брайлівського дисплею та брайлівського принтера, а також спеціалізованого програмного забезпечення, яке забезпечує звуковий супровід роботи з комп'ютером. Також робоче місце має бути оснащено комп'ютерною

лупою. Для незрячих читачів необхідно комплектувати робочі місця цифровими програвачами, які здатні відтворювати озвучені текстові матеріали у різних форматах.

Для читачів з проблемами слуху необхідно забезпечити можливість роботи з документами у відеоформаті. Окрім цього, потрібно розглянути можливість організації спеціалізованих читальних залів, схожих на домашні повноекранні кінотеатри, обладнання для повноцінної роботи з кіно та відеопродукцією. Важливим компонентом технічної інфраструктури таких відеочитальних залів для нечуючих та осіб з проблемами слуху є використання комп'ютерних програмно-алгоритмічних тренажерів жестової мови. Для досягнення цієї мети рекомендується використовувати полімовний режим функціонування, який може адаптуватися до мовного середовища аудіодокументів та мовних можливостей користувача.

Для забезпечення бібліотечного обслуговування користувачів з обмеженими можливостями пересування, необхідно розробити методичні рекомендації щодо надання послуг на відстані. Це передбачає:

- забезпечення online доступу до бібліотечних фондів, щоб користувачі могли отримувати інформацію з будь-якого місця, де є Інтернет-з'єднання;
- пересилання документів у цифрових форматах або відсканованому вигляді, щоб користувачі могли отримувати копії документів, які їм необхідні, без потреби приходити до бібліотеки.

Ці заходи дозволяють забезпечити доступ користувачів з обмеженими можливостями пересування до бібліотечної інформації, що важливо для їх освіти та розвитку[32].

У сучасному світі інформаційно-комунікативні технології є необхідним інструментом для забезпечення доступності бібліотечно-інформаційних послуг для людей з інвалідністю. Використання цих технологій дозволяє забезпечити

людей з різними видами обмежень можливістю отримувати необхідну інформацію та взаємодіяти з бібліотеками та іншими інформаційними ресурсами без необхідності фізичної присутності на місці.

Проте, для того щоб технології були ефективними та доступними для всіх користувачів, важливо розробляти їх з урахуванням потреб цільової аудиторії та забезпечувати їх широкий доступ. Також, необхідно забезпечувати підтримку та навчання користувачів щодо використання цих технологій.

Отже, інформаційно-комунікативі технології можуть допомогти забезпечити доступність та якість бібліотечно-інформаційного обслуговування для людей з інвалідністю.

Сучасні технології відкривають безліч можливостей як для бібліотек, так і для користувачів, включаючи:

- Інноваційні підходи до освіти, які надаються за допомогою цих технологій.
- Інтелектуальні розваги та саморозвиток.
- Зацікавлення користувачів у вивченні новітніх технологій, що значно поглиблює їх сприяння світу.

Цікавою інноваційною технологією є технологія доповненої реальності (AR).

«AR – технологія, яка дозволяє додавати віртуальні об'єкти до реального світу. Наприклад, зображення, захоплене камерою смартфона, може доповнюватись різними лініями або тривимірними моделями»[41].

AR – це технології, що ґрунтуються на використанні спеціальних програмних застосунків, які додають віртуальні елементи, створені за допомогою комп'ютерної графіки, до реального фізичного світу.

Найвідомішими застосуваннями доповненої реальності є доступні всім дитячі книги, де казкові персонажі «оживають», електронні ігрові посібники, навчальні та розважальні розмальовки, які поєднують текстовий, звуковий та графічний контент.

Завдяки сучасним технологіям, можна використовувати спеціальні програмні застосунки, які дозволяють пережити день у будь-якій історії та відчувати дух описаної епохи[54].

«Віртуальна реальність (VR) – створений технічними засобами світ, який передається людині через його відчуття: зір, слух, дотик та інші. Віртуальна реальність – ілюзія дійсності, створена за допомогою комп'ютерних систем, які забезпечують зорові, звукові та інші відчуття»[12].

VR завдяки своїй високій інтерактивності надає можливість зробити пізнавальну діяльність більш цікавою та результативною. Однак, вона також вимагає додаткових витрат на периферійні пристрої, які допомагають користувачам максимально чітко відчувати цифрові об'єкти.

Імерсивні технології, які передбачають часткове або повне занурення у віртуальний світ, використовуючи віртуальну чи доповнену реальність, відіграючи важливу роль у бібліотеках. Одним з основних завдань використання таких інноваційних підходів є привернення уваги молодого покоління до літературних творів, освіти та науки.

Бібліотеки України активно використовують імерсивні технології в своїй роботі. Вони застосовують такі напрями, як віртуальні екскурсії та бібліотечні виставки, що дозволяють користувачам взаємодіяти з цифровим контентом. Онлайн-консультації також надають можливість отримати інформацію та консультацію безпосередньо через Інтернет.

Бібліотеки активно поповнюють свої фонди виданнями з доповненою реальністю, що дозволяє читачам взаємодіяти з текстом за допомогою цифрових елементів. Крім того, створення та використання контенту у формі ігор стає все більш популярним для бібліотек, оскільки це залучає та мотивує користувачів до активної участі в навчальних та розважальних процесах[54].

М. Слюсар зазначає, що для реалізації віртуальної і доповненої реальності в бібліотеках необхідні наступні складові:

1. Бюджет. Для успішної реалізації проектів VR і AR в бібліотеках необхідне адекватне фінансування. Це допоможе забезпечити високу якість наданих послуг, придбати необхідне обладнання, програмне забезпечення і контент. Важливо враховувати не тільки вартість самого обладнання, але й його підтримку, оновлення та навчання персоналу.
2. Простір. Потрібно визначити чи має бібліотека достатній простір для впровадження VR і AR. Це може бути окрема кімната або зона, призначена для використання таких технологій. Якщо немає можливості виділити постійне приміщення, можна розглянути варіанти з мобільними пристроями, що дозволяють проводити VR або AR-сеанси у різних частинах бібліотеки.
3. База користувачів. Бібліотеки повинні з'ясувати, які конкретні послуги VR і AR вони хочуть надавати і оцінити потенційну кількість користувачів допоможе зорієнтуватися у виборі відповідного обладнання та контенту.
4. Кадрові можливості. Важливо переконатися, що в бібліотеці є співробітники, які мають відповідні знання та навички для надання підтримки користувачам під час роботи з VR і AR технологіями. Якщо таких співробітників немає, можна розглянути можливість навчання персоналу через курси, тренінги або залучення експертів.
5. Відкритий розум. Для успішного впровадження VR і AR у бібліотеці необхідно здійснити ретальне дослідження доступних продуктів та переконатися, що обрані програми сумісні з пристроями та платформами, які наявні у бібліотеці[51].

Отже, віртуальна та доповнена реальність є потужними інструментами, які дозволяють бібліотекам створювати такі середовища, в яких користувачі можуть взаємодіяти з віртуальними об'єктами та інформацією. Вони відкривають нові можливості для навчання, розваг і досліджень.

### 2.3. Доступ до інформації та знань користувачів з особливими потребами

Гарантування прав та можливостей для всіх людей та створення «суспільства для всіх» включає в себе рівний доступ до освіти та надає широкі можливості для розвитку кожного громадянина країни. Крім того, це передбачає захист та інтеграцію всіх верств населення, зокрема осіб з особливими потребами, та створення комфортного та інклюзивного середовища для всіх.

Термін «інклюзія» з'явився як реакція на потребу включення людей з інвалідністю до суспільства. Цей термін був закріплений у Конвенції ООН про права людей з інвалідністю. Однак, інклюзія може бути важливою не тільки для людей з особливими потребами, але й для будь-якої особи у певних життєвих ситуаціях.

Інклюзія – це перш за все про знаходження способів комунікації, щоб залучити до взаємодії якомога більше людей.

Інклюзія – це виявлення поваги до гідності людини, оскільки вона є фундаментальним джерелом прав людини.

Інклюзія – це принцип недискримінації. Відсутність інклюзії, як правило, свідчить про наявність дискримінації. Це означає, що свідомо або несвідомо створюються перешкоди для реалізації прав та потреб людини[57].

На нашу думку, інклюзія – це концепція спрямована на створення суспільства, де всі люди, незалежно від своїх різних характеристик і особливостей, мають рівні права, можливості та доступ до всіх сфер життя. Інклюзія повинна забезпечувати повну та рівноправну участь людей у всіх аспектах суспільства, таких як освіта, культура, спорт та інші сфери.

«Інклюзивне навчання – система освітніх послуг, гарантованих державою, що базується на принципах недискримінації, врахування багатоманітності



людини, ефективного залучення та включення до освітнього процесу всіх його учасників» - таке визначення подане на сайті Міністерства освіти і науки України.

Принципи, на яких ґрунтується інклюзивна освіта, включають:

1. Право на освіту. Кожна дитина має право на отримання освіти, незалежно від своїх особливостей чи здібностей.
2. Унікальність дитини. Кожна дитина має свої унікальні особливості, інтереси, здібності та навчальні потреби, які повинні бути враховані при наданні освіти.
3. Різноманітність потреб. Освітні програми повинні враховувати широкий спектр характеристик та потреб дітей.
4. Доступ до навчання. Діти з особливими освітніми потребами повинні мати можливість отримувати освіту у звичайних освітніх установах.
5. Створення умов. Школи, дитячі садки та інші освітні заклади повинні створювати свприятливі умови навчання, які відповідають потребам кожної дитини.

Ці принципи використовуються для розвитку інклюзивної освіти, яка ставить перед собою мету забезпечити надання якісної освіти для всіх дітей, незалежно від їхніх особливостей чи потреб[49].

Інклюзивне навчання є комплексним процесом, що передбачає взаємодію всіх учасників освітнього процесу і його успішність визначається свідомістю переваг, які інклюзивна освіта надає всім учасникам освітнього процесу.

Інклюзивне навчання має ряд переваг для всіх дітей у навчальному закладі:

- розвиток природного сприйняття та толерантного ставлення до індивідуальних відмінностей;

- навчання налагодженню та підтримці дружніх стосунків з дітьми, які відрізняються від них;
- розвиток навичок співробітництва, взаємодопомоги та співчуття до інших;
- покращення власних навчальних результатів через надання допомоги іншим дітям[40].

Місія бібліотек щодо співпраці з людьми з особливими потребами полягає у підтримці соціальної інклюзії.

Основні індикатори соціальної інклюзії, що виділяються, включають:

- Показники політичної підсистеми. Вони включають: політичну грамотність, яка відображає розуміння законів, прав та обов'язків; суспільно-політичну активність, яка виявляється через участь у громадських та політичних організаціях; доступність соціальних благ і пільг, а також забезпечення інформованості про них.
- Індикатори економічної підсистеми. Це економічна грамотність, яка відображає розуміння основних економічних понять та навички управління фінансами; стимулювання працездатності та етичних принципів у праці, що підтримує та стимулює особу до праці та досягнення успіху.
- Показники соціокультурної підсистеми: можливість отримання освіти; додаткові освітні можливості (курси передових знань, дозвільні заняття тощо); активна участь у культурно-розважальних заходах нарівні здорових осіб (спорт, відвідування бібліотек, театрів, музеїв).
- Індикатори соціальної підсистеми: наявність суттєвої групи людей (друзі); зв'язки в сім'ї та родині; розширене соціальне коло спілкування; відчуття спільності з групою людей.

Аналіз індикаторів свідчить про значний внесок бібліотечних працівників у поліпшення життя людей з інвалідністю. Це призвело до поширення парадигми бібліотечно-інформаційного обслуговування на основі принципу інклюзії. Ця парадигма передбачає створення спеціального комунікаційного бібліотечного середовища, щоб забезпечити обслуговування всіх категорій користувачів, включаючи тих, хто має обмеження у життєдіяльності[50].

Питання інклюзії є одним з важливих напрямів роботи бібліотек. Однією з основних умов створення сучасного освітньо-інформаційного середовища бібліотеки є необхідність переформування фізичного простору та матеріального оточення, розвиток інформаційних ресурсів та активне впровадження передових інформаційно-комунікаційних технологій.

Цей процес включає загальні вимоги, які сприяють його інклюзивному контексту:

- Планування роботи бібліотеки та дизайн інформаційно-освітнього простору мають спрямовуватися на розвиток особистості, мотивацію до навчання та активного використання бібліотечних послуг. Це включає створення ергономічного освітнього та бібліотечного середовища, широке використання новітніх ІТ-технологій, мультимедійних засобів та оновлення бібліотечного фонду.
- Розвиток інфраструктури для різних форм бібліотечного сервісу є необхідним. Це включає створення освітньої онлайн-платформи з навчальними та методичними матеріалами для різних категорій користувачів, що дозволить надавати бібліотечні послуги дистанційно.
- Реалізація ідей інклюзивної освіти включає: створення умов для навчання користування бібліотекою та її ресурсами користувачів з особливими потребами; запровадження індивідуальних програм розвитку, які включають корекційно-реабілітаційні заходи, психолого-педагогічний супровід.

Враховуючи вищезазначене, можна визначити два основні пріоритетні напрями роботи бібліотек у сфері інклюзивної освіти:

Перший - це поліпшення обслуговування осіб з особливими освітніми потребами та створення для них комфортних умов задоволення інформаційних потреб. Це включає такі заходи:

- створення безбар'єрного середовища в закладі освіти та бібліотеці. Наприклад, облаштування прилеглої території для зручного пересування людей з інвалідністю, встановлення пандусів, широкі дверні прорізи та коридори, відсутність порогів та перепадів висоти підлоги, використання тактильних табличок-вказівників;
- створення інклюзивних ресурсних зон, які відповідають особливим потребам користувачів бібліотеки. Створення спокійного інтер'єру, застосування спеціальних архітектурних рішень, використання мобільних комфортних меблів, зонування приміщення, наявність комп'ютерного та мультимедійного обладнання, доступних дидактичних матеріалів, комп'ютерних програм та засобів сприйняття інформації, які враховують потреби учнів з різними вадами розвитку.

Другий напрям – це розробка різноманітних форм та методів інформаційно-бібліотечної роботи. Створення інклюзивного середовища у бібліотеці охоплює більше, ніж просто адаптацію приміщення та робочого місця для обслуговування та надання інформації особам з особливими потребами. Це також включає навчально-методичне забезпечення, індивідуальний підхід до кожного користувача, консультації, які є основою розвитку зацікавленості студентів у навчанні.

Особливістю сучасної бібліотеки як інституції соціалізації молоді з обмеженими фізичними можливостями є інтеграція цієї категорії користувачів у життя громади. Ця інтеграція здійснюється через різні види діяльності, такі як освітня, дозвіллева, творча, інформаційна та волонтерська діяльність[8].

Для забезпечення обслуговування користувачів з особливими потребами, бібліотека використовує дистанційний доступ до своїх ресурсів. Працівники бібліотеки працюють над створенням веб-середовища для дистанційного навчання. Сайт бібліотеки відіграє значну роль у популяризації інклюзивного навчання, оскільки містить різноманітні матеріали для людей з особливими потребами. Серед них можна знайти візитку сайту, віртуальну аудіо полицю з художніми творами, посилання на корисні веб-ресурси та інші корисні матеріали.

Використання інформаційно-комунікаційних технологій має велике значення для ефективного навчання студентів з особливими потребами та впровадження інклюзії у бібліотечному середовищі, а також сприяє позитивним змінам у формуванні інклюзивної компетентності. Ці технології відкривають широкі можливості для покращення якості освіти та забезпечення її доступності.

Бібліотеки відіграють важливу роль у вихованні студентської молоді, допомагаючи розширювати їхні людські та громадянські якості, розвивають інтелектуальні здібності та надають інформаційні ресурси для підтримки навчання та виховання дітей з особливими потребами.

Серед різноманітних видів культурно-просвітницької роботи бібліотеки, де висвітлюються питання інклюзії, можна виділити наступні:

- організація книжкових виставок;
- проведення віртуальних виставок;
- підготовка інформаційних та інформаційно-тематичних оглядів;
- реалізація тематичних та інформаційних переглядів;
- проведення бесід, зустрічей та презентацій[7].

Для того, щоб бібліотека отримала почесну відзнаку «Інклюзивна бібліотека» вона повинна відповідати певним критеріям:

- забезпечення доступності бібліотеки, її ресурсів і послуг;
- використання інноваційних методів обслуговування та надання адаптованих ресурсів для користувачів з інвалідністю;
- створення умов в бібліотеці для надання психологічної допомоги батькам або законним представникам дітей з особливими освітніми потребами з метою формування позитивної мотивації для розвитку дітей;
- проведення роз'яснювальної роботи серед населення, працівників освітніх, медичних, соціальних установ та закладів щодо необхідності раннього виявлення та своєчасної професійної допомоги дітям з особливими освітніми потребами;
- здійснення інформаційно-просвітницької діяльності через проведення конференцій, семінарів, круглих столів, тренінгів, майстер-класів з питань організації допомоги особам з інвалідністю[49].

Отже, інклюзія в бібліотеці є надзвичайно важливою для створення доступного та прийняттого середовища для всіх користувачів. Інклюзія передбачає забезпечення рівного доступу до бібліотечних послуг, ресурсів та інформації для всіх людей, незалежно від їхньої національності, етнічного походження, статусу, віку, релігії, фізичних або психічних здібностей та соціального статусу.

## Висновки до II розділу

Бібліотекарі прагнуть забезпечити рівний та повний доступ до всіх бібліотечних послуг для всіх читачів. Вони зосереджують свої зусилля на створенні інклюзивного бібліотечного середовища, що передбачає використання інноваційних технологій як необхідну умову його функціонування.

Ми з'ясували, які інноваційні технології порібно застосовувати в інформаційно-бібліотечному обслуговуванні користувачів з вадами зору, слуху, фізичними обмеженнями та іншими. Сучасні технології відкривають безліч можливостей як для бібліотек так і для користувачів.

Інклюзія в бібліотеці є важливою для створення доступного середовища для всіх користувачів. Інклюзія передбачає забезпечення рівного доступу до бібліотечних послуг, ресурсів та інформації для всіх людей.

### **РОЗДІЛ III. ДОСВІД РОБОТИ БІБЛІОТЕК В ОБСЛУГОВУВАННІ КОРИСТУВАЧІВ З ОСОБЛИВИМИ ПОТРЕБАМИ**

Основна мета бібліотек полягає у забезпеченні всім членам суспільства рівного доступу до знань, інформації і художніх творів, незалежно від їх працездатності, релігійних переконань або етнічних особливостей. Фізичні обмеження або відсутність мобільності людей з обмеженими можливостями можуть створювати певні бар'єри в доступі до інформації. Тому, завдання бібліотек полягає в тому, щоб усунути ці перешкоди і зробити інформацію максимально доступною і повноцінною для різних груп громадян, включаючи осіб з особливими потребами.

Вітчизняні та зарубіжні бібліотеки мають значний досвід в обслуговуванні користувачів з особливими потребами, вони розробляли та розробляють різні програми та практики для забезпечення доступності та обслуговування користувачів з особливими потребами.

Спочатку розглянемо як відбувається інформаційно-бібліотечне обслуговування користувачів з особливими потребами в Україні.

Українські бібліотеки здійснюють певні кроки для забезпечення фізичної доступності. Наприклад:

- Наявність пандусів.
- Підйомник що дозволяє інвалідам-візочникам переміщатися по сходах бібліотеки.
- Для тих, хто може скористатися соціальним таксі і не потребує власного візка, бібліотека повинна надавати можливість використовувати спеціальний візок на місці для самостійного переміщення. Такий візок має бути оснащений спеціальним столиком, що дозволяє користувачу працювати з книгою або ноутбуком.
- Обладнання вхідних дверей, спеціально призначене для забезпечення доступності для осіб з особливими потребами.



- Розширені проходи.

Також використовуються інноваційні технології для полегшення доступу до інформації. Деякі бібліотеки надають комп'ютери з програмним забезпеченням, що дозволяє збільшувати шрифт, читати текст голосом або користуватися спеціальними пристроями для незрячих та слабоворих користувачів.

Для оснащення робочого місця особи з особливими потребами доступний набір технічних засобів та програмного забезпечення, які можна використовувати. Це:

Брайлівський дисплей – це пристрій, який використовує електромеханічну технологію для відображення символів у рельєфно-крапковому шрифті. Ці портативні дисплеї ідеально підходять для роботи з ноутбуками або ПК. Щоб підключити дисплей до комп'ютера, використовується стандартний USB порт.

Портативний пристрій PEARL забезпечує швидкий доступ для незрячих та слабоворих користувачів до друкованих матеріалів. Він працює за допомогою голосового відтворення матеріалу, що дозволяє зчитувати текст з різних документів і книг. PEARL дозволяє незрячим і слабоворим людям легко отримувати доступ до інформації.

OpenBook – це програмне забезпечення для сканування і читання, яке дозволяє зробити текст на графічній основі доступним для незрячих та слабоворих користувачів. Це програмне забезпечення перетворює документи і тексти, які знаходяться у графічному форматі, на електронний текст, який може бути прочитаний комп'ютером вголос. Це дозволяє незрячим та слабоворим людям отримувати доступ до інформації, яка раніше була недоступна для них через візуальні обмеження.

DAISY (Digital Accessible Information System - Цифрова доступна інформаційна система) – це стандарт цифрового формату, який використовується для запису «книг, що говорять» (digital talking books). Цей формат об'єднує різні способи

представлення матеріалу, такі як звичайний текст, аудіоматеріали та ілюстрації. DAISY забезпечує багаторівневу навігацію, що дозволяє користувачам легко переміщатися до потрібної книги, розділу, глави або сторінки. Цей формат також надає користувачам можливість вибору способу відтворення аудіоматеріалів.

MAGic – це програма екранного збільшення, яка допомагає людям зі слабким зором користуватися можливостями ПК, включаючи Інтернет. Бачити інформацію на екрані комп'ютера і одночасно чути її за допомогою мовного синтезатора. Програма легка у використанні і включає в себе численні і різноманітні можливості. Гнучкі налаштування допомагають користувачеві отримати максимально прийнятний для нього результат. І її використання допомагає зробити комп'ютерний досвід доступним та приємним для людей зі слабким зором [39].

Електронні збільшувачі — пристрої, що дозволяють детально розглядати невеликі об'єкти. Вони можуть відображати збільшене зображення на своєму власному дисплеї або передавати його на зовнішній монітор. Ці пристрої спеціально розроблені для людей зі слабким зором, надаючи можливість легко читати дрібний текст і писати.

Принтер PIAF – це сучасний тифлотехнічний пристрій, який дозволяє роздруковувати рельєфні кольорові та чорно-білі зображення. Цей принтер надає незрячим можливість не лише отримувати аудіоінформацію про картину або малюнок, але й відчувати їх на дотик. Він часто використовується для виготовлення дитячих книжок та мультимедійних навчальних матеріалів. Принтер PIAF відкриває нові можливості для незрячих людей, дозволяючи їм насолоджуватися візуальними елементами шляхом відчуття рельєфних зображень. Цей пристрій є цінним інструментом для створення доступних матеріалів, які поєднують аудіоінформацію з тактильними враженнями.

NVDA (NonVisual Desktop Access) – це вільна програма з відкритим вихідним кодом для операційної системи Microsoft Windows. Вона призначена для людей з вадами зору і дозволяє їм працювати на комп'ютері без необхідності використання зору. NVDA надає всю необхідну інформацію за допомогою мови або на брайлівський дисплей.

Основною метою проекту NVDA є забезпечення можливості людям, які не бачать, працювати за комп'ютером без необхідності придбання дорогого спеціалізованого програмного забезпечення. NVDA поширюється абсолютно безкоштовно, що робить його доступним для всіх користувачів. Ця програма дозволяє забезпечити рівноправні умови доступу до інформації та можливостей комп'ютера для людей з вадами зору, сприяючи їхній незалежності та продуктивності[50].

Бібліотеки в Україні також працюють над розширенням аудіо- та електронних колекцій, що містять аудіокниги, електронні книги та інші електронні ресурси, які можуть бути доступними для користувачів з особливими потребами.

Проводяться різні культурно-освітні заходи, спрямовані на інклюзію. Бібліотеки організовують тематичні заходи, семінари, тренінги та дискусії, спрямовані на підвищення усвідомленості щодо потреб і прав людей з особливими потребами.

Прикладом інклюзивної бібліотеки може бути Бібліотека Вінницького державного педагогічного університету імені Михайла Коцюбинського, в якій створено універсальний простір, доступний для кожного користувача, у тому числі і для осіб з особливими потребами.

Створено умови, які дозволяють зручно розміститися в бібліотеці та мінімізувати затрати часу та зусиль на задоволення потреб читачів. Приміщення бібліотеки доступне для осіб з фізичними обмеженнями та тих, хто має обмежену мобільність. Вхід до приміщення оснащений пандусом з поручнями,

вхідні двері забезпечують безпроблемний доступ до зали електронної інформації та читальної електронної зали.

Для забезпечення обслуговування користувачів з особливими потребами, бібліотека розвиває дистанційний доступ до своїх ресурсів. Професіонали бібліотеки працюють над створенням веб-середовища для дистанційного навчання. Одним з ключових інструментів є веб-сайт бібліотеки, який відіграє важливу роль у поширенні інклюзивного навчання. Цей сайт надає доступ до різноманітних ресурсів для людей з особливими потребами, включаючи огляд сайту, віртуальну аудіо-полицю з художніми творами та посилання на користі веб-ресурси.

Бібліотекарі надають безкоштовний доступ до Інтернету та допомагають користувачам отримати інформацію за допомогою електронної пошти. Вони також забезпечують інформаційно-консультативну підтримку, допомагають з пошуком навчально-інформаційних сайтів, консультують щодо використання комп'ютерів та електронних ресурсів[7].

Українські бібліотеки активно співпрацюють з організаціями та установами, які працюють з людьми з особливими потребами. Така співпраця допомагає бібліотекам краще розуміти потреби та інтереси цієї аудиторії та адаптувати свої послуги до них. В Україні також діють проекти та програми, спрямовані на розвиток бібліотечного обслуговування для людей з особливими потребами.

Наприклад, Жидачівська міська публічна бібліотека за рахунок співпраці із громадською організацією має змогу проводити свято «Твори Добро» із залученням волонтерів, друзів та активістів.

У результаті співпраці було створено відкритий інклюзивний простір для дітей в бібліотеці, обладнаний спеціалізованою розвиваючою технікою. Цей простір включає такі елементи, як бізіборд, світлодіодний стіл пісочниця для практики пісочної анімації, каремати, м'які геометричні фігури, еластична

панчоха «Дослідник простору», а також модульні столи та крісла. Це дозволяє дітям безпечно перебувати в приміщенні та сприяє їхньому розвитку.

Організація спільних заходів в бібліотеці привнесла багатий досвід учасникам, як у сфері життя, так і у творчості. Наприклад, була проведена зустріч з практикуючим психотерапевтом, кандидатом психологічних наук Ларисою Дідковською. Ця зустріч надала батькам корисний кейс практичних порад.

Також, спільно з відомою львівською письменницею-казкаркою Лесею Кічурою, було організовано магічне свято, де діти занурювалися в чарівний світ казок про Львів, львівські ліхтарі та левів, слухаючи їх з захопленням.

Ці спільні заходи бібліотеки сприяли збагаченню життєвого та творчого досвіду учасників, надавши їм цікаві знання та емоційні враження[55].

Вінницька обласна універсальна наукова бібліотека ім. К. А. Тімірязєва є прикладом для багатьох бібліотек України, тому що вона має багато важливих та корисних елементів, які допомагають користувачам з особливими потребами користуватись послугами бібліотеки.

Вхід до приміщення обладнаний пандусом, що відповідає всім архітектурним нормам, для забезпечення вільного доступу для відвідувачів з візками. Також встановлений міжсходовий підйомник, щоб забезпечити безперешкодний доступ для людей на інвалідних візках до відділу документів іноземними мовами та Інформаційного Центру «Вікно в Америку». Ця ініціатива дала змогу саме цій категорії користувачів мати доступ до інформації та літератури іноземними мовами, включаючи повнотекстові електронні бази даних.

Такі заходи забезпечують рівні можливості для отримання інформації та розвитку освіти для всіх користувачів, включаючи тих, хто має особливі потреби або обмеження фізичних можливостей.

На веб-сайті книгозбірні доступний електронний каталог, який дозволяє користувачам, включаючи людей з інвалідністю, переглянути наявність документів і зробити замовлення онлайн. Працівники багатьох підрозділів книгозбірні активно розписують журнальні і газетні публікації, що робить доступ до актуальної інформації ще більш зручним.

За допомогою електронної пошти, людина з інвалідністю може замовити необхідні документи та отримати їх, використовуючи послугу доставки додому. Попередні замовлення підбірок книг можуть бути видачі з будь-якого підрозділу книгозбірні через відділ попереднього замовлення[10].

Також як приклад розглянемо закарпатську обласну універсальну наукову бібліотеку ім. Ф. Потушняка. Бібліотека ставить перед собою мету забезпечувати доступ до інформації для всіх користувачів, включаючи осіб з особливими потребами. Бібліотека намагається зробити свої послуги якомога більш доступними та зручними для всіх користувачів. Бібліотека має пандус, за допомогою якого читачі на візках мають безперешкодний доступ до бібліотеки. Для людей з вадами зору бібліотека пропонує книги шрифтом Брайля. Також бібліотека проводить різні лекції, семінари, круглі столи, спрямовані на певну групу користувачів зі специфічними інтересами або потребами. Працівники відділу художньої літератури здійснюють обслуговування користувачів з особливими потребами, яким важко відвідувати бібліотеку, за місцем їх проживання.

Тепер розглянемо досвід роботи зарубіжних бібліотек, які обслуговують користувачів з особливими потребами.

Обслуговування користувачів з інвалідністю є важливим аспектом для забезпечення рівних можливостей і доступності в США. Уряд США прийняв кілька законодавчих актів, щоб гарантувати права і захист прав людей з інвалідністю, зокрема Американський Закон про Інвалідів (ADA).

ADA, закон США про інвалідність, що був прийнятий у 1990 році, націлено на боротьбу з дискримінацією осіб з інвалідністю. Цей федеральний закон розглядає незаконною будь-яку форму дискримінації щодо можливостей зайнятості, доступу до транспорту, громадських місць, комунікацій і державної діяльності для інвалідів. Згідно з цим законом, приватні роботодавці, державні і місцеві органи влади, агентства зайнятості і профспілки не мають права дискримінувати осіб з інвалідністю[16].

Публічні бібліотеки в США активно використовують сучасні технології з метою покращення своєї роботи та надання допомоги користувачам у розвитку цифрової грамотності.

Цифрове форматування інформації є значущим, особливо в контексті використання електронних книг. Електронні книги мають численні переваги, включаючи можливість здійснення повнотекстового пошуку та швидкий доступ до нових видань.

Сучасні бібліотеки в США відіграють важливу роль у просуванні нових інформаційно-комунікаційних технологій.

Основні еволюційні тенденції сучасного розвитку американських бібліотек включають:

- активну корпоративну діяльність на міжнародному та внутрішньоамериканському рівнях;
- перехід від традиційних паперових носіїв до електронних форматів для бібліотечних колекцій з метою економії місця в архівах;
- створення онлайн-каталогів та інших пошукових інструментів;
- зростання кваліфікації фахівців, здатних працювати в умовах комп'ютеризації бібліотек;
- проведення навчання користувачів інтернет-грамотності.

Важливим елементом розвитку бібліотек США є відцифрування власних бібліотечних архівів.

В американських бібліотеках спостерігається поєднання традиційної «паперової» роботи, що включає класифікацію, опис та зберігання матеріалів на паперових носіях, з процесом цифрової трансформації, тобто переведення наявних матеріалів у цифровий формат[42].

В. Ярощук в своїй статті розписала як відбувається бібліотечне обслуговування користувачів з особливими потребами на конкретних бібліотеках США. Кожна з розглянутих дослідницею бібліотек пристосована для відвідування її людьми з різними фізичними обмеженнями. Забезпечено спеціальний під'їзд для автомобілів та візків, зручні проходи до читацьких місць та робочих комп'ютерів. Також доступні спеціальні ліфти та туалетні кімнати для зручності відвідувачів. Якщо користувач є незрячим і не має супроводу, то при вході в бібліотеку звуковий сигнал повідомить про це, і бібліотекар візьме на себе обов'язок супроводжувати цю людину під час її перебування у приміщенні.

У місті Солт-Лейк-Сіті розташована публічна бібліотека, в якій працюють не лише працівники, а й волонтери. Разом із стаціонарним обслуговуванням бібліотека доставляє документи за запитом поштою.

Також у бібліотеці створено відділення для дітей, де створені умови для конструювання, фізичних ігор та навчання, роботи за комп'ютером, а також для творчості, таких як малювання, ліплення та музикування. У зоні обслуговування дітей немає розділення за віком або фізичними можливостями.

В іншій бібліотеці Солт-Лейка організовано класи, де відвідувачі з особливими потребами вчаться користуватися бібліотекою.

Фонд містить книжки та періодичні видання для різних вікових категорій - як для дітей, так і для дорослих. Також присутні книжки з шрифтом Брайля та описові відео. Крім того, фонд збирає ділову й фінансову інформацію і надає



послуги з подання та оформлення податкових декларацій. Користувачам також доступні безкоштовні послуги з отримання доступу до інформаційних баз даних та Інтернету.

Завдяки добре організованому дизайну, кожна зона обслуговування вражає своєю зручністю для людей з різними фізичними обмеженнями. Відстані між стелажми достатньо широкі, щоб людина на візку могла комфортно рухатись, а стелажі мають оптимальну висоту, яка дозволяє людині, сидячи, зручно взяти книжку, CD або відеокасету[56].

А. Литвин зазначає, що у США діє національна бібліотечна програма, спрямована на обслуговування сліпих осіб. Ця програма передбачає наявність регіональних бібліотек, які зазвичай розташовані у столицях штатів, а також субрегіональних бібліотек на місцевому рівні. Ці бібліотеки спеціалізуються на наданні послуг та ресурсів для людей з особливими потребами.

Регіональні бібліотеки, можуть бути підпорядковані місцевим органам освіти і культури, або вони можуть бути частиною публічних бібліотек, які фінансуються на місцевому рівні.

Субрегіональні бібліотеки, як правило, підпорядковуються своїм місцевим публічним бібліотекам[33].

У США в штаті Юта існує спеціалізована бібліотека, яка призначена для обслуговування незрячих людей, осіб з проблемами зору та тих, хто з різних причин не може читати або самостійно відвідувати звичайну бібліотеку.

Ця бібліотека пропонує альтернативні формати інформації, такі як аудіокниги, книжки шрифтом Брайля та інші ресурси, які дозволяють забезпечити доступ до культурної та освітньої інформації для цільової аудиторії.

У бібліотеці існує окремий підрозділ, який займається технічним обслуговуванням поштових послуг. Ці послуги надаються користувачам безкоштовно. Бібліотека отримує фінансування з місцевого бюджету, що

дозволяє безпосередньо доставляти літературу до домівки користувача. Крім того, передбачено безоплатне повернення літератури через пошту.

Цікавим також є те, що бібліотека має власний радіоцентр, яким керує незрячий чоловік. Центру надано безоплатну радіочастоту і він забезпечує цілодобову трансляцію інформації для користувачів.

Бібліотека має свій веб-сайт, який створюється з урахуванням потреб основних категорій користувачів. На сайті особлива увага приділяється інформації, яка сприяє дистанційному навчанню, розвитку навичок читання, письма та організації комунікації. Сайт надає доступ до різноманітних ресурсів, які допомагають користувачам у вивченні, розвитку та забезпеченні можливостей для взаємодії та спілкування.

Дослідниця В. Ярошук підкреслила, що користувачі бібліотеки виявляють велику самостійність, а бібліотекарі не виступають у ролі опікунів[56]. Фінська бібліотека для людей з вадами зору, котра знаходиться у м. Хельсінкі.

У фондах бібліотеки є різноманітні види літератури, спеціально призначені для сліпих та слабозорих дітей. Ці видання включають озвучені книги, книги у шрифті Брайля, електронні книги та видання з рельєфними ілюстраціями. Всі ці ресурси створені з метою забезпечення доступу до літератури та розвитку навичок читання для дітей з візуальними обмеженнями. Починаючи з 1998 року, бібліотека почала надавати послугу електронних книг з художньою та галузевою тематикою через комп'ютерну мережу. Ця послуга швидко набула великої популярності серед користувачів.

У Фінській державній бібліотеці для людей з вадами зору протягом тривалого часу існувала співпраця зі звичайними публічними бібліотеками. Зазвичай ця співпраця полягала в наданні озвучених літературних творів для хворих, які перебували в лікарнях, будинках для літніх людей та інших закладах, де перебували люди з вадами зору.

Муніципальна бібліотека з функціями регіональної у м. Монпельє входить до числа публічних інформаційних бібліотек Франції, які активно обмінюються досвідом у наданні обслуговування інвалідів з вадами зору. Ця нова бібліотека була споруджена з метою забезпечити безбар'єрний архітектурний доступ до неї. У ній звертають особливу увагу на обслуговування користувачів з вадами зору, починаючи з моменту входу. Інформація про розклад роботи бібліотеки, правила користування, каталоги та культурно-масові заходи передається на спеціальному екрані комп'ютера, який має функцію збільшення шрифту.

У бібліотеці існує можливість скористатися спеціально розробленою аудіосистемою, яка надає голосову інформацію та забезпечує підтримку для відвідувачів з вадами зору. Ця система допомагає цій групі користувачів орієнтуватися в приміщенні бібліотеки та виконує супроводжувальні функції. Для отримання цієї послуги відвідувачі можуть отримати спеціальний пристрій в будь-якому відділі бібліотеки. Усі приміщення бібліотеки обладнані спеціальними телевізійними пристроями зі збільшуючою функцією, які полегшують читання книг та періодичних видань для людей зі слабким зором[33].

Отже, розглянувши досвід роботи вітчизняних та зарубіжних бібліотек в обслуговуванні людей з особливими потребами, ми бачимо, що бібліотеки звертають особливу увагу на безбар'єрний доступ до своїх приміщень та ресурсів для людей з особливими потребами, застосовують нові технології. В кожній з розглянутих країн спостерігається обмін досвідом та практичними ініціативами між різними бібліотеками і це сприяє покращенню якості обслуговування людей з івалідністю.

Висновки до III розділу

Звернення до бібліотек стає все більш популярним серед людей з різними видами обмежень та потребами і багато бібліотек розробляють спеціальні програми та послуги, які допомагають задовольняти їхні індивідуальні потреби. Бібліотеки по всьому світу докладають багато зусиль для створення доступного та інклюзивного середовища для осіб з особливими потребами, щоб забезпечити їм рівні можливості отримувати освіту, інформацію та культурні ресурси.

Українські та закордонні бібліотеки зосереджуються на створенні інклюзивного середовища, в якому люди з особливими потребами можуть отримати доступ до інформації, навчання та культурних ресурсів. Вони продовжують розвиватися та впроваджувати нові ініціативи з метою полегшення доступу до бібліотечних послуг для всіх громадян, незалежно від їхніх особливих потреб.

Бібліотеки активно використовують сучасні технології для поліпшення доступності своїх послуг. Багато бібліотек мають спеціально обладнані комп'ютерні зони з програмним забезпеченням.

Важливо відзначити, що існують ще багато викликів і завдань, які потребують уваги у сфері обслуговування людей з особливими потребами. У цьому процесі важливо враховувати думки та потреби людей з особливими потребами, включаючи їх у процес планування та прийняття рішень, щоб забезпечити інклюзивну бібліотечну систему.

Отже, обслуговування людей з особливими потребами є важливою складовою роботи вітчизняних та зарубіжних бібліотек.

## ВИСНОВКИ

Нами проведено дослідження з питання бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів з особливими потребами. Сучасне бібліотечно-інформаційне обслуговування користувачів з інвалідністю є одним з актуальних напрямків розвитку бібліотечної справи. Забезпечення доступу до інформації та знань для людей з різними видами обмежень стає необхідністю сучасного суспільства, яке прагне до інклюзивності та рівних можливостей для всіх громадян.

В ході дослідження розглянуто:

1. Сутність бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів з особливими потребами, дали визначення таким поняттям «інформаційне обслуговування», «бібліотечне обслуговування», «бібліотечно-інформаційне обслуговування»; методи та форми бібліотечного обслуговування, дали визначення та з'ясували кого можна віднести до категорії людей з особливими потребами, розглянули нормативно-правову базу. Дослідивши ці аспекти, ми зробили висновок, що основна ідея інформаційно-бібліотечного обслуговування для користувачів з особливими потребами полягає у забезпеченні всім рівного доступу до інформації, незалежно від їх обмежень. Всі бібліотеки повинні бути відкритими та доступними.
2. Проведено аналіз історіографії проблеми. Це дозволило виявити головну мету бібліотечних закладів - забезпечення доступності своїх послуг для всіх груп населення. Дослідження показали як бібліотеки можуть забезпечити безбар'єрний доступ до своїх приміщень та ресурсів.
3. Розглянуто основні напрямки бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів з інвалідністю. Визначено ключові аспекти

інноваційних змін, що відбуваються в діяльності бібліотек з метою поліпшення обслуговування цільової аудиторії. Розглянули роль інформаційно-комунікативних технологій у бібліотечно-інформаційному обслуговуванні користувачів з особливими потребами і розкрили можливості їх використання. Дослідили проблеми з яким зіштовхуються користувачів з особливими потребами при отриманні інформації, такі як фізичні бар'єри, недостатня адаптація ресурсів, нестача спеціалізованих послуг, тощо.

4. Дослідено на конкретних прикладах, як відбувається інформаційно-бібліотечне обслуговування користувачів з особливими потребами в Україні та закордоном та з'ясували, що всі бібліотек спрямовують свої сили на те, щоб забезпечити інклюзивне середовище та задовольняти потреби своїх користувачів. Бібліотеки засосовують різноманітні програми, проекти та послуги спрямовані на поліпшення доступу до інформації та знань для людей з особливими потребами.

На основні проведеного дослідження можна зробити такі висновки: бібліотечно-інформаційне обслуговування користувачів з особливими потребами є важливим напрямком розвитку сучасних бібліотек; для забезпечення успішного обслуговування користувачів з інвалідністю необхідно розробляти інноваційні підходи та використовувати інформаційно-комунікативні технології. Доступ до інформації та знань для користувачів з особливими потребами є досить важливим аспектом, який вимагає зусиль і внесення змін у роботу бібліотек. Необхідно забезпечити доступність і адаптованість інформаційних ресурсів, створити спеціалізовані послуги і програми, а також забезпечити фізичну та інформаційну доступність приміщень бібліотек.

Досвід роботи різних бібліотек у сфері обслуговування користувачів з особливими потребами свідчить про поступове впровадження інклюзивних практик. Застосування інноваційних підходів та технологій дозволяє покращити якість обслуговування, зробити його більш доступним та індивідуальним.

Необхідно розвивати співпрацю між бібліотеками, організаціями, які працюють з людьми з особливими потребами та спеціалістами у галузі інклюзивної освіти та соціальної роботи. Це допоможе обмінюватись досвідом, впроваджувати нові практики та розробляти спільні проекти.

Важливо забезпечити неперервну професійну підготовку співробітників бібліотек, які працюють з користувачами з особливими потребами. Це дозволить підвищити рівень їхньої компетентності, розширити набір навичок та знань, необхідних для якісного обслуговування читачів.

Розвиток інклюзивного бібліотечного обслуговування має бути включеним у стратегії розвитку бібліотек і отримувати необхідну фінансову та організаційну підтримку. Це вимагає уваги з боку органів влади, бібліотечних асоціацій та інших зацікавлених сторін.

Також є важливим забезпечення усвідомлення та підтримки суспільства щодо важливості інклюзивного бібліотечного обслуговування. Інформування громадськості про роль бібліотек у забезпеченні доступу до інформації та культурних цінностей для всіх груп населення є необхідною складовою цього процесу. Подальше дослідження та вдосконалення практик бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів з особливими потребами є важливим завданням для розвитку інклюзивного суспільства.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Автоматизація бібліотечних процесів. Українська бібліотечна енциклопедія. URL:<http://surl.li/hfqye> (дата звернення: 03.03.2023).
2. Ашаренкова Н. Обслуговування користувачів з особливими потребами в публічних бібліотеках. Послуги, що стають реальністю для України. *Бібліотечна планета*. 2006. № 1. С. 7-11. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/bp\\_2006\\_1\\_2](http://nbuv.gov.ua/UJRN/bp_2006_1_2) (дата звернення: 02.01.2023).
3. Безбар'єрне середовище. Що це? Благодатненська сільська рада Миколаївської області: офіц. сайт. URL:<https://blagodatnenska-gromada.gov.ua/news/1643010782/> (дата звернення: 13.03.2023).
4. Беліна Л. М., Власенко Н. М. Інноваційні технології обслуговування користувачів у провідних бібліотеках України. *Адаптація завдань і функцій наукової бібліотеки до вимог розвитку цифрових інформаційних ресурсів: матеріали міжнар. наук. конф. (Київ, 8–10 жовт. 2013 р.)*. Київ, 2013. С. 93-95. URL: <http://conference.nbuv.gov.ua/report/view/id/188> (дата звернення: 03.03.2023).
5. Бібліотечна інновація. Українська бібліотечна енциклопедія. URL: <https://ube.nlu.org.ua/article/Бібліотечна%20інновація> (дата звернення: 18.03.2023).
6. Бібліотечні форми і методи роботи з читачами різних вікових категорій: метод.-практ. матеріали. Київ, 2015. 24с. URL: <http://surl.li/hfdtl> (дата звернення: 12.12.2022).
7. Білоус В. Інклюзивне середовище бібліотеки: стратегія розвитку. *Інклюзивна освіта як індивідуальна траєкторія особистісного зростання дитини з особливими освітніми потребами збірник матеріалів II Всеукраїнської науково-практичної конференції з міжнародною участю м. Вінниця, ВДПУ імені Михайла Коцюбинського, 08-09 листопада 2018 р.* URL:<http://surl.li/hfrna> (дата звернення: 17.04.2023).



8. Білоус В. С., Бровчак Л. С. Роль бібліотеки у формуванні інклюзивної компетентності майбутніх педагогів: актуальність, напрями, досвід. *Universitylibraryatanewstageofsocialcommunicationsdevelopment : матеріали V Міжнародної науково-практичної конференції, м. Дніпро, НТБ ДНУЗТ, 8–9 жовтня 2020р.* URL:<http://surl.li/hfrln>(дата звернення: 17.04.2023).
9. Білоус В. Освітнянська книгозбірня-територія інклюзивного простору. *Бібліотечний форум: історія, теорія і практика.* № 1 (19) 2020. URL: [http://93.183.203.244/bitstream/handle/123456789/4781/інклюзія\\_Білоус.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://93.183.203.244/bitstream/handle/123456789/4781/інклюзія_Білоус.pdf?sequence=1&isAllowed=y)(дата звернення: 05.01.2023).
10. Введенська Л. В. Сприяємо входженню в соціум. Бібліотечно-інформаційне обслуговування користувачів з особливими потребами. URL:[https://library.vn.ua/Konf2017/text/2017\\_5.doc](https://library.vn.ua/Konf2017/text/2017_5.doc)(дата звернення: 22.04.2023).
11. Використання новітніх технологій в роботі з молоддю. Полтавська обласна бібліотека для юнацтва імені Олеса Гончара. URL: <http://surl.li/hfqxm>(дата звернення: 03.03.2023).
12. Віртуальна реальність: принципи роботи та переваги для навчання. URL:<https://teach-hub.com/virtualna-realist/>(дата звернення: 15.03.2023).
13. Говоримо без бар'єрів: людина з інвалідністю. Міністерство юстиції: офіц.сайт. URL:<https://minjust.gov.ua/m/govorimo-bez-bareriv-lyudina-z-invalidnistyu>(дата звернення: 19.12.2022).
14. Допоможемо тим, хто потребує: методичні рекомендації бібліотечним працівникам по наданню послуг людям з інвалідністю. Дніпро, 2021. 24с. URL: <http://surl.li/hfekr>(дата звернення: 14.02.2023).
15. Електронний каталог. Українська бібліотечна енциклопедія. URL: <https://ube.nlu.org.ua/article/електронний%20каталог>(дата звернення: 03.03.2023).
16. Закон про американців з інвалідністю – ADA. URL:<http://surl.li/hfrub>(дата звернення: 22.04.2023).

17. Затверджено план заходів з реалізації Національної стратегії зі створення безбар'єрного простору в Україні Міністерство освіти і науки України: офіц. сайт. URL: <http://surl.li/gsbxq> (дата звернення: 16.02.2023).
18. Індивідуальне бібліотечне обслуговування: інформ. лист. Вінниця. 2011. 20 с. URL: <http://library.vnmu.edu.ua/wp-content/uploads/2015/10/Individualne-bibliotechne-obslugovuvannya.pdf> (дата звернення: 19.12.2022).
19. Інноваційна діяльність бібліотеки. Українська бібліотечна енциклопедія. URL: <http://surl.li/hfeql> (дата звернення: 18.03.2023).
20. Інновації як стратегія і умова розвитку бібліотек: консультація. Київ, 2014. 24 с. URL: <https://chl.kiev.ua/club/Інновації%20як%20стратегія.pdf> (дата звернення: 24.04.2023).
21. Інформаційна технологія. Фармацевтична енциклопедія. URL: <https://www.pharmencyclopedia.com.ua/article/3362/informacijna-texnologiya> (дата звернення: 03.03.2023).
22. Інформаційне обслуговування. Українська бібліотечна енциклопедія. URL: <http://surl.li/hfdot> (дата звернення: 12.12.2022).
23. Карюк В.І. Удосконалення наукових підходів до поняття «інновація». *Економіка та держава*. 2012. № 4. С. 87-89. URL: <http://surl.li/hfeqp> (дата звернення: 18.03.2023).
24. Коваль Т., Туровська Л. Інноваційні моделі сучасної бібліотеки у контексті бібліотечно-інформаційного обслуговування. *Вісник Книжкової палати*. 2017. № 1. С. 11-15. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/vkp\\_2017\\_1\\_6](http://nbuv.gov.ua/UJRN/vkp_2017_1_6) (дата звернення: 17.12.2022).
25. Конвенція про права осіб з інвалідністю (Конвенція про права інвалідів). ООН; Конвенція, Міжнародний документ від 13.12.2006. Дата оновлення: 06.07.2016. URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995\\_g71](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_g71) (дата звернення: 20.02.2023).

26. Конституція України: офіц.текст.Відомості Верховної Ради України (ВВР). 1996. № 30. с. 141. URL:<http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80>(дата звернення: 02.02.2023).
27. Кузьменко О. І., Загуменна В. В. Трансформація та розширення функцій бібліотек у сучасному цифровому просторі. *Бібліотекознавство.Документознавство. Інформологія*. 2021. № 3. С. 38–44. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/bdi\\_2021\\_3\\_7](http://nbuv.gov.ua/UJRN/bdi_2021_3_7)(дата звернення: 16.02.2023).
28. Кунанець Н. Е. Бібліотечні інформаційні технології обслуговування користувачів з особливими потребами. *Рукописна та книжкова спадщина України*. 2013. Вип. 17. С. 510-527. URL:<http://conference.nbuv.gov.ua/report/view/id/386>(дата звернення: 03.03.2023).
29. Кунанець Н. Е. Бібліотечно-інформаційне обслуговування користувачів з особливими потребами: стан та перспективи. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2013. № 3. С. 22-26. URL:[http://nbuv.gov.ua/UJRN/bdi\\_2013\\_3\\_6](http://nbuv.gov.ua/UJRN/bdi_2013_3_6)(дата звернення: 02.01.2023).
30. Кунанець Н., Лозицький О., Пасічник В. Інформаційні ресурси бібліотек для людей з особливими потребами: стан та перспективи. *Вісник Книжкової палати*. 2011. № 10. С. 28-32. URL:[http://nbuv.gov.ua/UJRN/vkp\\_2011\\_10\\_8](http://nbuv.gov.ua/UJRN/vkp_2011_10_8)(дата звернення: 02.01.2023).
31. Кунанець Н., Малиновський О. Електронні бібліотеки: обслуговування осіб з особливими потребами. *Вісник Національного університету «Львівська політехніка». Комп'ютерні науки та інформаційні технології*. 2014. № 800. С. 27-34. URL:<http://surl.li/hfedm>(дата звернення: 02.01.2023).
32. Кунанець Н.Е. Диференційоване обслуговування користувачів з особливими потребами. *Міжнародна наукова конференція «Адаптація завдань і функцій наукової бібліотеки до вимог розвитку цифрових інформаційних*

ресурсів». URL:<http://conference.nbuuv.gov.ua/report/view/id/176>(дата звернення: 03.03.2023).

33. Литвин А.В. Порівняльний аналіз зарубіжних моделей бібліотечно-інформаційного забезпечення користувачів з вадами зору.URL:<https://ap.uu.edu.ua/article/520>(дата звернення: 05.05.2023).

34. Литвин А.В. Бібліотечно-інформаційне забезпечення користувачів з вадами зору в Україні (XX ст.):автореф. дис.... канд. іст. наук : 07.00.08. Київ, 2006. 18 с. URL:<http://elib.nakkkim.edu.ua/handle/123456789/2963> (дата звернення: 02.01.2023).

35. Лобановська І. Г. Інформаційно-комунікаційні технології в роботі шкільних бібліотек: напрями впровадження. *Наукові праці Державної науково-педагогічної бібліотеки України імені В. О. Сухомлинського*. 2008. Вип. 1. С. 210-220. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/npdnpbc\\_2008\\_1\\_24](http://nbuv.gov.ua/UJRN/npdnpbc_2008_1_24) (дата звернення: 03.03.2023).

36. Мельник В. П. Міжнародно-правове регулювання соціального захисту осіб з інвалідністю у сфері реабілітації та праці: теоретико-правовий підхід. *Прикарпатський юридичний вісник*. 2018. Вип. 1 (22). С. 63-67.URL:[http://www.pjv.nuoua.od.ua/v1\\_2018/17.pdf](http://www.pjv.nuoua.od.ua/v1_2018/17.pdf)(дата звернення: 05.01.2023).

37. Національний класифікатор України. Класифікатор професій ДК 003:2010 від 28.07.2010 № 327. Дата оновлення: 29.12.2022. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/va327609-10#Text>(дата звернення: 03.03.2023).

38. Нестационарне бібліотечне обслуговування. Українська бібліотечна енциклопедія. URL: <http://surl.li/hfduj>(дата звернення: 12.12.2022).

39. Обслуговування людей з обмеженими можливостями: метод. поради.Хмельницький, 2013. 50 с. URL:<http://www.ounb.km.ua/vidanya/2013/invalid.pdf>(дата звернення: 03.05.2023).

40. Організаційно-методичні засади діяльності інклюзивно-ресурсних центрів: навчально-методичний посібник. Київ : 2018. 252 с. URL: <http://surl.li/uetm> (дата звернення: 15.04.2023).
41. Островський С. Доповнена реальність – ефективний інструмент маркетингу. URL: <http://surl.li/hfres> (дата звернення: 03.03.2023).
42. Погоріла Ю. В., Яворська Т. М.. Окремі аспекти становлення і розвитку. URL: <https://jvestnik-sss.donnu.edu.ua/article/view/12109/11984> (дата звернення: 25.04.2023).
43. Про бібліотеки та бібліотечну справу: Закон України від 27.01.1995 № 32/95-ВР. Дата оновлення: 01.01.2022. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/32/95-вр#Text> (дата звернення: 22.12.2022).
44. Про інформацію: Закон України від 02.10.1992 № 2657-ХІІ. Дата оновлення: 31.03.2023. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text> (дата звернення: 05.04.2023).
45. Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні: Закон України від 21.03.1991 № 875-ХІІ. Дата оновлення: 31.03.2023. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/875-12#Text> (дата звернення: 05.04.2023).
46. Про реабілітацію осіб з інвалідністю: Закон України від 06.10.2005 № 2961-ІV. Дата оновлення: 01.05.2023. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2961-15#Text> (дата звернення: 21.05.2023).
47. Про соціальні послуги: Закон України від 17.01.2019 № 2671-VIII. Дата оновлення: 27.04.2022. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> (дата звернення: 16.12.2022).
48. Прокопенко Л. Принцип рівних можливостей: проблеми бібліотечного обслуговування людей з особливими потребами в проектах ІФЛА. Вісник

Книжкової палати. 2009. № 6. С. 14–18. URL: <http://surl.li/hfekc> (дата звернення: 06.02.2023).

49. Просто про інклюзивну освіту. Міністерство освіти і науки: офіц.сайт. URL: <https://mon.gov.ua/ua/prosto-pro-inklyuzivnu-osvitu> (дата звернення: 15.04.2023).

50. Робота бібліотек на допомогу користувачам з обмеженими фізичними можливостями: випуск 1. Запорізька обласна наукова універсальна бібліотека. URL: <http://surl.li/frzhq> (дата звернення: 17.04.2023).

51. Слюсар М.Т., Ясінська О.А. Віртуальна і розширена реальність у бібліотеці. *Міжнародна наукова конференція «Бібліотека. Наука. комунікація: актуальні тенденції у цифрову епоху» (2019)*. URL: <http://conference.nbu.gov.ua/report/view/id/836> (дата звернення: 25.03.2023).

52. Тюркеджи Н. Асистивні технології у бібліотеках: світовий і вітчизняний досвід. *Бібліотечний вісник*. 2021. № 1. С. 48-55. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/bv\\_2021\\_1\\_8](http://nbuv.gov.ua/UJRN/bv_2021_1_8) (дата звернення: 05.01.2023).

53. Хімич Я. О. Інноваційні зміни в бібліотеці на основі проектного, кадрового менеджменту та ініціативної діяльності бібліотек : посіб. для бібліотекарів за програм. підвищ. кваліфікації. Київ : Самміт-книга, 2012. 88 с. URL: [https://pdf.usaid.gov/pdf\\_docs/PA00JGZP.pdf](https://pdf.usaid.gov/pdf_docs/PA00JGZP.pdf) (дата звернення: 18.03.2023).

54. Хрущ С. Інноваційний медіапростір сучасної бібліотеки. *Український журнал з бібліотекознавства та інформаційних наук*. 2022. Вип. 9. С. 70-78 URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/ujlis\\_2022\\_9\\_8](http://nbuv.gov.ua/UJRN/ujlis_2022_9_8) (дата звернення: 03.03.2023).

55. Шматько О., Янклевич Л. Бібліотека як відкритий простір для соціалізації користувачів з особливими потребами. Публічна бібліотека територіальної громади: блог Національної бібліотеки України ім. Ярослава Мудрого. URL: <https://oth.nlu.org.ua/?p=5493> (дата звернення: 06.02.2023).

56. Ярощук В. Бібліотечне обслуговування людей з особливими потребами. *Бібліотечна планета*. 2005. № 3. С. 10-12. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/bp\\_2005\\_3\\_5](http://nbuv.gov.ua/UJRN/bp_2005_3_5) (дата звернення: 05.01.2023).

57. Ясеновська М. Що таке інклюзія і навіщо вона потрібна кожному. URL: <https://zmina.info/columns/shho-take-inklyuziya/> (дата звернення: 15.04.2023).

Наукові праці, які засвідчують апробацію матеріалів кваліфікаційної роботи:

1. Собко А. Бібліотечно-інформаційне обслуговування користувачів з особливими потребами. Культурні та мистецькі студії XXI століття: науково-практичне партнерство : матеріали III Всеукр. наук.-практ. конф. / М-во культ. України та інформ. політики ; Нац. акад. кер. кадрів культ. і мистец. (Київ, 10 листопада 2022 р.). Київ : НАКККиМ, 2022. С. 95-96.