



**Министерство культуры Краснодарского края**

**Государственное бюджетное учреждение культуры  
«Краснодарская краевая специальная библиотека  
для слепых имени А.П. Чехова»**



## **Особенности информационных потребностей незрячих и слабовидящих пользователей**

КРАСНОДАР  
2023

**ББК 78.377**  
**О 75**

Особенности информационных потребностей незрячих и слабовидящих пользователей : из опыта работы Краснодарской краевой специальной библиотеки для слепых имени А.П. Чехова : методические рекомендации / составитель О. А. Запальникова ; редактор В. В. Дудникова ; ответственный за выпуск В. В. Полторанина. – Краснодар : Краснодарская краевая специальная библиотека для слепых имени А.П. Чехова, 2023. – 15 с. – Текст (визуальный) : непосредственный.

Методические рекомендации предназначены для библиотечных специалистов, обслуживающих незрячих и слабовидящих пользователей.

© «КРАСНОДАРСКАЯ КРАЕВАЯ СПЕЦИАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА ДЛЯ СЛЕПЫХ ИМЕНИ А.П. ЧЕХОВА», 2023

## Содержание

От составителя	4
Роль Краснодарской краевой специальной библиотеки для слепых имени А.П. Чехова в удовлетворении информационных потребностей незрячих и слабовидящих пользователей	5
Книгоиздательская деятельность Краснодарской краевой специальной библиотеки для слепых имени А.П. Чехова, ее роль в удовлетворении информационных потребностей пользователей в краеведческой литературе	6
Удовлетворение запросов в правовой информации незрячих и слабовидящих пользователей Краснодарской краевой специальной библиотеки для слепых имени А.П. Чехова на примере работы Центра социально-правовой информации (ЦСПИ)	7
Информационные потребности незрячих и слабовидящих пользователей в филиалах Краснодарской краевой специальной библиотеки для слепых имени А.П. Чехова	10
Тифлокомментирование как способ удовлетворения информационных потребностей незрячих пользователей	12
Заключение	15

## От составителя

Специальные библиотеки для слепых традиционно большое внимание уделяют формированию читательской культуры, развитию устойчивой потребности пользователей в книге, удовлетворению разнообразных информационных потребностей незрячих и слабовидящих пользователей.

Обеспечение всеобщего и равного доступа к информации, многообразие тематики материалов и форм их предоставления, быстрое и качественное удовлетворение информационных потребностей пользователей – таковы главные задачи специальных библиотек для слепых в современном обществе.

Краснодарская краевая специальная библиотека для слепых имени А.П. Чехова обеспечивает оперативный доступ к информационным ресурсам незрячим и слабовидящим читателям и лицам с иными ограниченными способностями воспринимать печатную информацию в доступной для них форме и одновременно является для них центром развития информационной культуры.

Библиотечные специалисты специальных библиотек для слепых всегда находятся в поиске новых путей и способов предоставления доступной информации для этой категории пользователей.

Данные методические рекомендации отражают опыт работы Краснодарской краевой специальной библиотеки для слепых имени А.П. Чехова (далее – ГБУК ККБС), целью которой является удовлетворение информационных потребностей наших читателей. Рекомендации представляют собой ценный практический материал для использования в работе другими библиотеками, работающими с данной категорией пользователей.

## **Роль Краснодарской краевой специальной библиотеки для слепых имени А.П. Чехова в удовлетворении информационных потребностей незрячих и слабовидящих пользователей**

Библиотечный фонд – основа функционирования библиотеки. Количественный и качественный состав фондов, степень их соответствия общественным и индивидуальным информационным потребностям определяют уровень библиотечного обслуживания пользователей.

Фонд библиотеки для слепых формируется на основе принципа обеспечения свободного и равного доступа к информации, обеспечения равных возможностей в получении комплекса библиотечных услуг незрячими, слабовидящими и другими гражданами, испытывающими трудности в визуальном восприятии информации.

Реализация информационных потребностей данной категории пользователей предполагает наличие в библиотеке изданий, доступных для восприятия и самостоятельного чтения.

Краснодарская краевая специальная библиотека для слепых имени А.П. Чехова формирует библиотечный фонд в различных специальных форматах для незрячих и слабовидящих пользователей:

- книги, изданные рельефно-точечным шрифтом по системе Луи Брайля (РТШ);
- «говорящие» книги на флеш-картах с криптозащитой (ФК);
- рельефно-графические пособия и изображения, воспроизводящие объём и формы окружающих предметов (РГП, РГИ).

Фонд библиотеки также укомплектован и плоскочечатными книгами (обычными – ППШ и укрупненного плоскочечатного шрифта – ППУ), книгами на CD-ROM дисках (CD).

Формируя фонд в специализированных форматах для незрячих и слабовидящих пользователей, учитывая потребности и запросы читателей, «Чеховка» способствует расширению культурно-информационного

пространства для людей с проблемами зрения, удовлетворению их информационных потребностей.

### **Книгоиздательская деятельность Краснодарской краевой специальной библиотеки для слепых имени А.П. Чехова, ее роль в удовлетворении информационных потребностей пользователей в краеведческой литературе**

Информационные потребности пользователей «Чеховки» разнообразны – это и запросы на правовую тематику, популяризацию здорового образа жизни и др., но наиболее востребованными являются издания по краеведению.

Для удовлетворения информационных потребностей пользователей в краеведческой литературе Краснодарская краевая специальная библиотека для слепых имени А.П. Чехова осуществляет издательскую деятельность.

Особо значимым событием в 2023 году стало создание сборника в честь 230-летия города Краснодара «По главной улице кубанской столицы», изданным рельефно-точечным и плоскочечным укрупнённым шрифтом. Издание дополнено рельефно-графическими изображениями достопримечательностей города, а также тифлокомментариями. Также были изданы: сборник произведений из серии «Казацкие сказки» Т. Кулик (РТШ) и книга П. Игнатова «Братья-герои», посвящённая подвигу героев Советского Союза – братьев Игнатовых (РТШ).

В 2023 году на базе библиотеки было записано восемь краеведческих аудиокниг: биографические очерки, посвящённые Герою Советского Союза, уроженцу г. Краснодара В. И. Варенникову, кубанским писателям: А. Д. Знаменскому, П. К. Иншакову, Ю. В. Сальникову, Ю. Н. Абдашеву, кубанской незрячей поэтессе Е. Н. Романовой, кубанскому композитору Г. М. Плотниченко, «По главной улице кубанской столицы».

«Чеховка» продолжает выпускать книги из серии «Известные незрячие края», что позволяет знакомить читателей с выдающимися личностями Кубани – инвалидами по зрению, достигшими больших успехов в различных областях.

Серия изданий «Гордость и слава культуры Кубани» также знакомит читателей с известными людьми – земляками, оставившими потомкам ценное культурное наследие.

Библиотечный фонд «Чеховки» отражается в системе каталогов и картотек библиотеки. На официальном сайте нашего учреждения представлены:

- электронный каталог;
- вкладка «Аудиокниги», где собраны аудиоиздания «Чеховки», доступные для скачивания и прослушивания на тифлофлешплеере.

### **Удовлетворение запросов в правовой информации незрячих и слабовидящих пользователей Краснодарской краевой специальной библиотеки для слепых имени А. П. Чехова на примере работы Центра социально-правовой информации (ЦСПИ)**

В настоящее время инвалиды по зрению всё активнее участвуют в общественной жизни, добиваются успеха в самых разных ее областях. Важную роль в их реабилитации и интеграции в общество играет Краснодарская краевая специальная библиотека для слепых имени А. П. Чехова.

В 2010 г. в библиотеке в помощь незрячим и слабовидящим пользователям был создан Центр социально-правовой информации (ЦСПИ) с целью пополнения знаний в правовой сфере, своевременного получения информации об изменениях в законодательстве. Основные задачи ЦСПИ – правовое просвещение читателей, предоставлении им юридической помощи.

ЦСПИ обеспечивает равный доступ пользователей к информации посредством эффективной организации и использования справочно-библиографического аппарата библиотеки, выполняет справки по индивидуальным запросам читателей. Для оказания читателям юридической помощи сотрудники пользуются системой «Консультант+».

Поскольку читателями библиотеки, в основном, являются инвалиды по зрению, работа с ними имеет свою специфику. Сотрудник отдела оказывает

посетителям помощь в практической организации этого процесса – составлении заявлений в различные инстанции, поиск адресов необходимых организаций, режима их работы с помощью интернета.

Важной особенностью работы с незрячими и слабовидящими пользователями библиотеки является оказание услуг, необходимых только инвалидам по зрению. Так, например, читатели просят сотрудника прочесть необходимый законодательный документ полностью или отдельные его статьи при большом объеме, поскольку отсутствие зрения затрудняет им сделать это самостоятельно. В такой ситуации очень важно сообщить читателю, как именно звучит полное название документа, когда и кем он был принят, номер документа и другие важные сведения.

При знакомстве незрячего пользователя библиотеки с юридическим документом с помощью сотрудника ЦСПИ очень важно чётко прочесть текст, ничего не пропуская и не делая оговорок, чтобы читатель мог понять смысл документа правильно, сделать верные выводы.

Уровень владения интернетом и современными технологиями незрячими и слабовидящими пользователями библиотеки различный. Большинство из них, несмотря на свой недуг, прекрасно пользуются компьютером, интернетом, могут читать текстовые документы с помощью программы JAWS, поэтому часто просят отправлять необходимые документы на электронную почту. Но, некоторые читатели библиотеки, особенно пожилые люди, не владеют интернетом. В таком случае, сотрудник распечатывает найденные по их просьбе документы и предоставляет информацию читателям на бумажных носителях.

Поскольку среди читателей библиотеки есть инвалиды не только по зрению, но и других категорий, иногда они обращаются к сотруднику ЦСПИ с просьбой позвонить в необходимую им организацию. Например, некоторые читатели имеют трудности с речью, поэтому им сложно самостоятельно объяснить по телефону свою просьбу сотрудникам государственных или муниципальных ведомств.

В 2019 г. ЦСПИ установил сотрудничество с ГКУ КК «Государственное юридическое бюро Краснодарского края». Был заключен договор, составлен план совместной работы по оказанию юридической помощи незрячим пользователям библиотеки профессиональными юристами. Сотрудники Юридического бюро охотно помогают библиотеке, причём совершенно бесплатно. Необходимость в таком сотрудничестве очевидна, поскольку сотрудник ЦСПИ не имеет профессионального юридического образования.

Обычно консультации ведутся по темам, указанным в плане, но, учитывая пожелания пользователей, сотрудники Юридического бюро проводят и внеплановые консультации. Важным является и тот факт, что темы консультаций и план работы формировались исходя, в первую очередь, из информационных потребностей читателей.

С 2023 г. подобная помощь стала осуществляться в двух форматах – в очном режиме для читателей отдела делового и досугового чтения в г. Краснодаре и в онлайн-режиме для читателей и коллег из 9 филиалов ГБУК ККБС в городах: Армавир, Геленджик, Ейск, Кропоткин, Крымск, Лабинск, Новороссийск, Сочи, Тихорецк. В онлайн-режиме консультации юристов могут получать все читатели «Чеховки», имеющие доступ к интернету.

Пользователей библиотеки интересуют различные правовые аспекты, но, в первую очередь, связанные с правами инвалидов, льготами для них. Однако их запросы не ограничиваются подобными темами – многие инвалиды по зрению работают, поэтому один из самых частых запросов от читателей – трудовые права инвалидов. Поддержка государством и муниципальными органами власти молодых семей, возможность использования материнского капитала – эти и многие другие вопросы также интересуют наших читателей, т.к. инвалидность не мешает им создавать семьи и воспитывать детей.

Краснодарская краевая специальная библиотека для слепых имени А.П. Чехова сотрудничает также с краевой и городской организациями Всероссийского общества слепых. Руководители этих организаций часто обращаются в ЦСПИ с вопросами, касающимися законов, направленных на

поддержку социально ориентированных некоммерческих организаций органами местного самоуправления.

Политические события последних лет вносят в работу ЦСПИ свои коррективы. С мая 2022 г. в Краснодаре проживает семья инвалидов по зрению из Харьковской области, покинувшая Украину в связи с СВО и желающая получить российское гражданство. Им была оказана помощь в вопросах перечня процедур, необходимых для этого, а также о том, имеют ли инвалиды льготы при рассмотрении данного вопроса. Для консультаций привлекались специалисты из Юридического бюро.

### **Информационные потребности незрячих и слабовидящих пользователей в филиалах Краснодарской краевой специальной библиотеки для слепых имени А.П. Чехова**

Информационные потребности читателей девяти филиалов «Чеховки» очень разнообразны, имеют много общего, но, тем не менее, есть и особенности. Приведем примеры из опыта работы двух филиалов ГБУК ККБС – Ейского и Армавирского. Например, при библиотеке Ейского филиала, открывшегося в 1976 г., работает интеллектуальный клуб знатоков «Магистры», поэтому для подготовки команды к краевым играм КИСИ (команд интеллектуального современного искусства) необходимы различные материалы: сценарии визитных карточек команды, вопросы интеллектуальных турниров «Что? Где? Когда?» по географии, литературе, истории, искусству и др.

Ейский филиал активно сотрудничает с командой знатоков «Братья по разуму» Крымской республиканской универсальной научной библиотекой имени И. Я. Франко г. Симферополя. В связи с этим у незрячих и слабовидящих пользователей возникают запросы на информацию о знаменитых архитектурных и исторических памятниках Крыма, ученых, художниках, писателях и других известных личностях, прославивших эту республику.

При появлении в филиале настольной игры для незрячих людей Шоудаун (Showdown), сочетающей в себе элементы настольного тенниса и аэрохоккея,

появилась информационная потребность в правилах игры, изданных в плоскочечатном укрупненном шрифте и аудиоформате.

У любителей настольных игр в шашки и шахматы возникает необходимость в учебно-методических пособиях по основам шахматной и шашечной игр, а также задачи, комбинации и шахматные партии.

Ейский филиал ГБУК ККБС тесно сотрудничает с ансамблем народных инструментов «Балалаечка», в состав которого входят, в основном инвалиды по зрению. Коллектив принимает участие в концертных программах на различных городских площадках, а также выезжает на краевые смотры-конкурсы. В связи с этим возникла информационная потребность в самоучителях игры на гитаре, домбре, балалайке.

При Ейском филиале работает краеведческий клуб «Казачья бандура», объединяющий любителей истории края, казачьих обычаев, истории г. Ейска. Для подготовки к заседаниям клуба потребность в краеведческой литературе и информации о достопримечательностях края, заповедниках, памятниках, музеях всегда возрастает.

Информационные потребности незрячих пользователей первого филиала ГБУК ККБС – Армавирского (открывшегося в 1969 г.) также имеют свои отличия. Семейные читательские династии, сложившиеся в течение 55 лет со дня основания филиала, испытывают необходимость в библиографических списках и рекомендациях по семейному чтению, здоровому образу жизни, внеклассному чтению школьников, библиотерапии.

Незрячим пользователям пенсионного возраста необходима информация по пользованию ПК, современными технологическими разработками, делающими жизнь незрячих более комфортной.

Слепоглухонемые читатели Армавирского филиала ГБУК ККБС требуют к себе особого внимания, для общения с ними приглашают тифлосурдопереводчика. Информационные потребности этой категории инвалидов также разнообразны, но чаще всего они проявляют интерес к детской литературе, информации об их авторах.

## **Тифлокомментирование как способ удовлетворения информационных потребностей незрячих пользователей**

Тифлокомментирование (*лаконичное описание предмета, пространства или действия, которые непонятны слепому (слабовидящему) без специальных словесных пояснений*) широко используется в практике работы Краснодарской краевой специальной библиотеки для слепых имени А.П. Чехова. В штате библиотеки работают два сертифицированных тифлокомментатора, помогающих пользователям сделать информацию более доступной.

Например, в рамках инклюзивного III краевого фестиваля-марафона «Равные возможности» в 2023 г. среди разнообразных по форме мероприятий фестиваля особый интерес вызвал показ спектакля-комикса «Ночные ведьмы» для учеников краснодарской специальной (коррекционной) школы № 91 на сцене Краснодарского Театра Защитника Отечества. Патриотическая театральная постановка впервые была адаптирована для незрячих и слабовидящих зрителей с помощью тифлокомментариев, специально подготовленных специалистами «Чеховки».

Участие незрячих и слабовидящих пользователей в Общероссийской акции «Всероссийский день забот о памятниках истории и культуры», проводимой в рамках программы «Волонтеры культуры» и нацпроекта «Культура» в 2023 г. также стало возможным благодаря тифлокомментариям сотрудников библиотеки. Акция была посвящена Международному дню защиты памятников и исторических мест (18 апреля) и проводилась с целью популяризации бережного отношения к историческому наследию региона. В программу мероприятия была включена ознакомительная экскурсия об истории монумента «Славным сынам Отечества казакам и горцам – героям Первой мировой войны», а также субботник по приведению памятника и небольшой прилегающей территории в порядок. Понять архитектурные особенности памятника незрячим читателям помог тифлокомментарий – полное словесное описание его облика.

Совместно с Краснодарским краевым художественным музеем имени Ф. А. Коваленко в 2023 г. состоялась пасхальная инклюзивная экскурсия для незрячих и слабовидящих пользователей ГБУК ККБС «Открываем шедевры». Центральным экспонатом выставки стала тактильная икона «Сретение Господне», для которой сотрудники библиотеки подготовили тифлокомментарий – полное словесное описание изображения с целью в доступной форме донести до инвалидов по зрению образ художественного произведения.

В рамках клуба «Киномарафон» отдела делового и досугового чтения г. Краснодара были проведены индивидуальные показы художественных фильмов с тифлокомментарием: «Сталинград», «Бешеные деньги», «Первая любовь» и другие. В рамках клуба «Мультмарафон» для юных читателей были показаны детские мультипликационные фильмы с автоматизированным тифлокомментарием: «Сказка о Попе и работнике его Балде», «Удивительные приключения Чиполино» и другие.

В 2023 году была продолжена работа по обновлению официального сайта библиотеки <https://kkbs-chehova.ru>, который активно развивается и дополняется новыми разделами и рубриками. Например, добавлен раздел «Тифлокомментирование» с возможностью размещения фотоизображений с аудиоописанием. Размещена выставка икон Софии Мачигиной, а также тифлокомментарии к книге «По главной улице кубанской столицы».

Адаптированные для незрячих и слабовидящих детей страницы истории кубанского казачества специалисты библиотеки представили в рамках реализации президентского гранта «Казачьи истории на кончиках пальцев». Ребятам рассказали о жизни и масштабной просветительской деятельности протоиерея Черноморского казачьего войска Кирилла Россинского, его вкладе в развитие кубанской культуры. Повествование дополнил тематический видеоролик с тифлокомментарием. В рамках проекта был создан мультипликационный фильм с тифлокомментарием «Кубань – край, в котором ты живешь».

В течение нескольких лет библиотека реализовывает информационно-образовательный онлайн-проект «Путешествуй с Полиной», представленный на сайте библиотеки в виде сериальных выпусков. Цикл видеороликов посвящен архитектурным достопримечательностям г. Краснодара в сопровождении автоматизированного тифлокомментария.

## **Заключение**

Информированность в разных областях знаний для незрячего и слабовидящего человека имеет большое значение и является неотъемлемой частью социальной интегрированности, профессиональной деятельности, активного участия в жизни общества.

Краснодарская краевая специальная библиотека для слепых имени А.П. Чехова, обладающая информационными ресурсами и профессиональными кадрами, осуществляет библиотечное обслуживание незрячих и слабовидящих пользователей с целью удовлетворения их личностных, образовательных, профессиональных и общественных информационных потребностей.

Использование в работе библиотеки различных форм и методов работы с незрячими и слабовидящими читателями играет исключительную роль в реализации свободного доступа пользователей к информации.