

Фёдорова Нина Валентиновна,
*Заведующая отделом индивидуального обслуживания
СПб ГУК «Государственная библиотека для слепых и слабовидящих»,
г. Санкт-Петербург*

ОСОБЕННОСТИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ЛЮДЕЙ СТАРШЕГО ПОКОЛЕНИЯ В УСЛОВИЯХ СПЕЦИАЛЬНОЙ БИБЛИОТЕКИ

Санкт-Петербургская Государственная библиотека для слепых и слабовидящих является библиотекой выполняющей все задачи и функции, поставленные перед любой другой публичной библиотекой. Однако, можно говорить о некоторых особенностях обслуживания. Работа специальной библиотеки направлена в конечном итоге на реабилитацию и социализацию своих пользователей. Среди наших пользователей не только люди преклонного возраста с нарушением зрения, но и имеющие другие проблемы здоровья. Задача специальной библиотеки состоит в том, чтобы предоставить информацию особому читателю в удобных для него форматах, на разных носителях.

Фонд библиотеки состоит из различных видов изданий:

- на аудиокассетах ("говорящие" книги)
- напечатанные шрифтом Брайля (рельефно-точечным шрифтом (РТШ));
- плоскочечатные, напечатанные укрупненным шрифтом, для слабовидящих;
- аудио книги на компакт-дисках;
- аудио книги на флэш-картах;
- тактильные книги для детей;
- рельефно-графические пособия;
- периодика (журналы, набранные шрифтом РТШ);
- нотные издания РТШ;
- многоформатные издания

Нужно сказать и о тех услугах, которые отражают деятельность специальной библиотеки, как информационного центра для людей с нарушением зрения.

- Читатели могут воспользоваться разными видами тифлотехники: брайлевским дисплеем, брайлевским принтером, читающей машиной, лупами разных видов (карманная электронная лупа, стационарные увеличители с функцией изменения яркости и цвета фона, тифлофлешплеером)
- Организуются индивидуальные и групповые чтения
- Осуществляется воспроизведение документов в специальных форматах для слепых

1. Отел «Надомного абонента» является одним из структурных подразделений специальной библиотеки, обеспечивающих права пользователей на свободный и равный доступ к информации. Одной из основных групп пользователей этого отдела являются люди пожилого возраста, которые в силу жизненных обстоятельств или по состоянию здоровья не могут выходить за пределы своего дома. Заказы формируются в соответствии с запросом читателей по телефону. Книги предоставляются на различных носителях с учетом интересов пользователей отдела. Доставка литературы осуществляется на транспорте библиотеки прямо по месту проживания

читателя. Особенно хочется подчеркнуть, что отдел обслуживает читателей не только имеющих нарушение зрения, но и инвалидов других категорий.

2. Отдел внестационарного обслуживания обеспечивает библиотечное обслуживание читателей с ограниченными физическими возможностями (незрячих и слабовидящих читателей, читателей с ослабленным зрением, и инвалидов других категорий) через сеть библиотечных пунктов выдачи. Пункты выдачи размещаются в коррекционных учебных заведениях, реабилитационных центрах и местных организациях ВОС (Всероссийское общество слепых). Литература комплектуется по запросу библиотечного пункта с учетом особенностей пользователей этого пункта. Важную роль в организации работы внестационарного отдела занимают массовые мероприятия реабилитационного характера - это книжные выставки адаптированных форматов, электронные выставки с тофлюкомментирями, тематические лекции, викторины, экскурсии, разработанные по специальной форме для слепых и слабовидящих людей.

3. В условиях специальной библиотеки важную роль играет использование специальной техники для адаптации информации и обучения компьютерной грамотности незрячих и слабовидящих пенсионеров.

Компьютерный центр библиотеки проводит занятия по специально разработанной авторской программе. Ведут занятия незрячие специалисты, т.к. они понимают тонкости восприятия информации этой категории слушателей.

Особенности обучения незрячих слушателей:

- Использование программы экранного доступа Jaws (Программы экранного доступа- это программы или программные комплексы, обеспечивающие доступ(как правило, тактильный или речевой) незрячих и слабовидящих пользователей к информации, выводимой на экране компьютера).
- Освоение идет через клавиатуру.
- Для работы важна не художественная, а понятийная сторона речи. Настройка синтезатора речи в программе экранного доступа является важной составляющей в восприятии информации.

Важно учесть ряд параметров при настройке синтезатора речи:

- голос мужской или женский
- высота звука
- интонация
- скорость речи.

Необходима установка дополнительных разметок для логической ориентации на клавиатуре.

4. Проект «Музыкальные вечера на Стрельнинской», как одна из форм организации досуга для пожилых людей.

Наша библиотека обладает уникальным пространством бывшей домово́й церкви Св. Благоверного Князя Александра Невского при Доме Трудолюбия на Стрельнинской, здесь проходят вечера классической музыки. «Музыкальные вечера на Стрельнинской» способствуют формированию в библиотеке особого пространства - пространства творческой свободы, объединяющей людей.

Этот проект библиотеки завоевал широкую популярность у жителей Петроградского района. Значительную часть наших гостей составляют люди пожилого возраста. Доступность и близкое расположение нашей библиотеки способствует интересу многих наших посетителей.

Музыкальные вечера знакомят слушателей с биографиями композиторов, музыкальной жизнью Ленинграда - Петербурга, современной музыкальной культурой. Очень популярны совместные концерты известных музыкантов, профессиональных незрячих музыкантов, а также юных начинающих исполнителей. В рамках этого цикла разработана программа – «Вместе весело шагать» – совместный проект ДШИ им. В. Гаврилина и музыкальных классов для слепых и слабовидящих детей Охтинского центра эстетического воспитания. Важной составляющей цикла «Музыкальные вечера на Стрельнинской» является возможность библиотеки напечатать нотные материалы в соответствующих форматах (по Брайлю), позволяющие читателям получать музыкальное образование, как в учебных целях, так и для самообразования.

5. Санкт-Петербургская Государственная библиотека для слепых и слабовидящих наряду с информационной, культурной функцией выполняет функцию реабилитации и социализации пожилых людей с нарушением зрения. Особая роль библиотеки для слепых состоит в выявлении, сборе и описании литературы тифлологической тематики, т.е. всего, что связано с методикой общения, обучения, адаптации к новым жизненным условиям для поздноослепших и слабовидящих людей. Этот специализированный фонд представляет собой уникальную часть информационных ресурсов не только конкретной библиотеки, но и всего региона, поскольку содержит такие материалы, которыми не располагает ни одна другая библиотека.

6. Основные правила общения с незрячими пользователями пожилого возраста и особая роль индивидуального подхода в работе специальной библиотеки (поздноослепшие).

Во взаимоотношениях зрячего и слепого нельзя брать за исходный момент слепоту. Здесь действует, прежде всего, комплекс общечеловеческих качеств, а затем уже учитываются проблемы со здоровьем. Если вы общаетесь с незрячим человеком, знайте, что это такой же человек, как и Вы, что он живет в одном мире с Вами с теми же чувствами, мыслями, заботами.

Общаясь с незрячими, не показывайте жалости, не спешите высказать свое соболезнование. Ведите себя ровно, спокойно, проявляйте необходимую требовательность, но вместе с тем и заботу.

- Когда вы встречаетесь с человеком, который плохо или совсем не видит, обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с вами. Если у вас беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь, назвать имя.

- Если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут. Не обижайтесь, если вашу помощь отклонили.

- Предлагая свою помощь при передвижении, направляйте человека, озвучивая встречающиеся препятствия.

- В незнакомом помещении коротко опишите, где вы находитесь. Например: « В центре зала, примерно в шести шагах от вас стоит стол». Предупреждайте о препятствиях. Проведите знакомство с основными предметами и их расположением.

- Если вы знакомите незрячего человека с новым предметом, дайте ему возможность свободно ознакомиться с ним тактильно.

- Не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту - если вы перемещаетесь, предупредите его.
- Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите сориентироваться.

Учитывая сложность адаптации поздноослепших пожилых людей к другой форме восприятия информации, сотрудники специальной библиотеки особую роль отводят индивидуальности каждого читателя.

Можно выделить несколько главных позиций, которые важно учесть в этой работе:

- Особенности личности, интересы пользователя.
- Степень потери зрения (подбор тифлотехники для обслуживания).
- Отношение членов семьи к поздноослепшему (помощь родственников в постепенной адаптации к новым условиям восприятия информации).

Можно говорить о том, что пожилые люди с различными проблемами здоровья в современном обществе сохраняют познавательную и общественную активность. Главное назначение специальной библиотеки в этом случае состоит в том, чтобы постоянно содействовать духовной, интеллектуальной и культурной жизни пожилых людей.