

## Информационно осигуряване на лицата със специални потребности в библиотеките

Ивелина Дамянова  
УниБИТ, София

### Information Provision for People with Special Needs in Libraries

Ivelina Damianova  
ULSIT, Sofia

**Abstract:** *The report addresses the issue of information provision for people with special needs and equal access to information. The key role of the library institution as a provider of knowledge is highlighted and the need for information equality as a guarantee for the social inclusion of people with disabilities in society is emphasized.*

*World data and statistics clearly show that people with special needs are an ever-increasing social group. Factors such as poverty, discrimination and social exclusion often affect these individuals and they are the subject of active discussion internationally, and the steps to address such issues are not only the legislation taken at the legislative level, but also the participation of the library institution at the information security level for people with special needs.*

**Keywords:** *information provision, people with special needs, libraries*

**Резюме:** В доклада се разглежда въпросът за информационното осигуряване на лицата със специални потребности и равнопоставения достъп до информацията. Изведена е ключовата роля на библиотечната институция като доставчик на знание и се подчертава необходимостта от информационно равноправие като гарант за социалното приобщаване на лицата със затруднения в обществото.

Световните данни и статистики категорично сочат, че лицата със специални нужди са една непрекъснато увеличаваща се социална група. Фактори като бедност, дискриминация и социално изключване често засягат именно тези лица и са обект на активна дискусия в международен план, а стъпките за решаване на подобна проблематика са не само предметите на законодателно ниво актове, а и участието на библиотечната институция на ниво информационното осигуряване за лицата със специални нужди.

**Ключови думи:** информационно осигуряване, лицата със специални потребности, библиотеки

Около 80 милиона души, живеещи в Европейския съюз (ЕС), имат някакво увреждане. Много от тях се сблъскват всеки ден с редица трудности [8]. Уврежданията не се споменават специално в нито един от основните международни документи по човешки права преди 1961 година, когато е приета Европейската социална харта – първият международен договор, включващ изрични разпоредби за правата на хората с увреждания. По оценка на СЗО над един милиард души, което представлява около 15% от населението в света, има някаква форма на увреждане и едва 5% от тези увреждания са вродени. Според Програмата за развитие на ООН /ПР на ООН/, 80% от хората с увреждания живеят в развиващите се страни. По оценка на Световната банка 20% от най-бедното население на планетата е с увреждания. Хората с увреждания се определят като най-голямото малцинство в света, но за разлика от повечето малцинствени групи, тази е с отворено членство: всеки един от нас може по всяко време да стане неин член, било то поради злополука, заболяване или старост [15]. Изключително важно е в съвременното днес да се наблегне на възможността на отдалечените услуги, да се затвърди сътрудничеството между различните институции и сектори и да се обогати инструментариума, и политиките спрямо информационното осигуряване на лицата с увреждания. Богата гама от услуги и информационни продукти могат да бъдат приложени на национално ниво в съчетание със съвременните информационно-комуникационни технологии и следвайки добрите практики по света за да се осигури социалното приобщаване и интеграция на лицата със специални нужди в обществото. По този начин ще се даде възможност за разгръщането и осъществяването на редица нови проекти и дейности, допринасящи за повишаване на показателите в сферата на обучението, кариерното развитие, творческия потенциал и културния статус на лицата с увреждания. Достъпна архитектурна среда, информационно равноправие, съдействие при образователния процес и професионалната реализация, и всички обществени дейности могат да бъдат осъществени

посредством библиотеката, която е не само агрегатор на знание, а и най-демократичната институция. Държавната политика трябва да се насочи към подобряване на инструментариума и подкрепата на институциите, финансиране и развитие на по-задълбочени политики, адекватни на нуждите на лицата със специални потребности, за да се осигури едно добро взаимодействие между всички заинтересовани страни. Тук е и ролята на библиотеката като партньор в осъществяване на тези дейности. Една от основните функции на всяка библиотека е именно социалната – дейностите са насочени към дадена общност, към обществото, към човека. С тази функция са свързани привличането на читатели, подобряването на условията в библиотеката така, че да е достъпна за всички свои потенциални ползватели, комуникацията между служители и потребители, между самите потребители и др. [3].

### ***Лицата със специални потребности, информационното осигуряване и библиотеките***

Термините „читатели със специални нужди“ и „лица в неблагоприятно положение“ или „лица в неравностойно положение“ са превод от английските термини „readers with special needs“ и „disadvantaged persons“. През последните години в документите на Международната федерация на библиотечните асоциации и институции (ИФЛА) те се използват като синоними. Тези термини обхващат следните групи хора – хората с увреждания, възрастните хора, пациентите в болничните заведения и лишените от свобода. Лицата в неравностойно положение са хората с ментални и физически увреждания, както и лицата, поставени в ситуации, ограничаващи човешките им права. Общото за тези социални групи е, че по една или друга причина те не са в състояние да използват обикновените книги и/или традиционните услуги на библиотеките [9]. Навлизането на новите информационни технологии в библиотеките прави и у нас, както е по света, актуален въпроса за тяхното прилагане за въвеждане на равни възможности за хората с увреждания с другите читатели [16, 17].

През последните години, в различни планове и програми, библиотеките у нас се разглеждат и като образователни, културни

и социални институции, играещи ключова роля в осигуряването на свободен и безплатен достъп до информация на гражданите и особено на социално слабите слоеве на обществото, лицата с физически и умствени увреждания, децата, лицата, лишени от свобода, възрастните хора и други. Те са и съвременни информационни институции, предоставящи информационни услуги, базирани на интернет и на изградени интегрирани библиотечно-информационни системи [5]. На базата на информационните технологии, библиотеките осигуряват информация без пространствени и езикови ограничения. Създаването на равни възможности и достъпна среда за получаване образование, както и успешната интеграция в социалната среда, е от изключителна важност за тези граждани.

Обществените библиотеки осигуряват правото на гражданите на равнопоставен и свободен достъп до библиотечно-информационното обслужване [6]. Съгласно с т. 3.4 от становище на ЕИСК CESE 404/2006 „хората с увреждания представляват хетерогенна група. Също така следва да се посочи, че основните групи в затруднено положение, които изпитват трудности при достъпа до ИКТ са: хора с когнитивни и обучителни увреждания, хора със сензорни увреждания (глухи или с увреден слух, незрящи или с увредено зрение, незрящи глухи хора, хора с говорни увреждания) и хора с физически увреждания.“ Достъпът и обменът на информация е важно условие за приобщаващо развитие. Важен елемент в живота на хората с увреждания е тяхната информираност и възможност за комуникация в зависимост от увреждането им. Информацията трябва да се предоставя в достъпна форма – визуално представяне на текст, текстов дублаж, субтитри, брайлово писмо, жестомимичен език и жестомимичен дублаж, гласов дублаж, тактилна комуникация, уголемени шрифтове, достъпни мултимедии, както и всякакви писмени, звукови, на опростен език, дикторски, допълващи и алтернативни способности, средства и формати за достъпна информация [7].

В контекста на Програма 2030 на ООН Международната федерация на библиотечните асоциации и институции (IFLA) вярва, че увеличаването на достъпа до информация и знания в обществото, подпомагани от наличието на информационни и кому-

никационни технологии (ИКТ), подкрепя устойчивото развитие и подобрява живота на хората. През септември 2015 г. държавите членки на ООН приемат Програма 2030 за устойчиво развитие (Програма 2030 на ООН) – „Да преобразим нашия свят“: Новата Програма 2030 на ООН е приобщаваща, интегрирана рамка на 17 цели за устойчиво развитие (ЦУР), обхващащи икономическото, екологичното и социалното развитие. Чрез постигане на тази програма никой няма да бъде изоставен. Библиотеките са ключови институции, които съдействат за постигане на целите. Общественият достъп до информация подпомага хората да вземат информирани решения, които могат да подобрят живота им. Общностите, които имат достъп до навременна и релевантна информация за всички, са в по-благоприятна позиция за изкореняване на бедността и неравенството, подобряване на селското стопанство, осигуряване на качествено образование и подкрепа на човешкото здраве, култура, научни изследвания и иновации. Достъпът до информация присъства в ЦУР като подцел в Цел 16. Насърчаване на мирни и приобщаващи общества за устойчиво развитие, осигуряване на достъп до правосъдие за всички и изграждане на ефективни, отговорни и приобщаващи институции на всички нива: Библиотеките подкрепят всички цели за устойчиво развитие.

Библиотеките и достъпът до информация допринасят за постигане на целите за устойчиво развитие (ЦУР) чрез:

- Насърчаване на универсална грамотност, включваща дигитална, медийна и информационна грамотност и съответните умения с подкрепата на специализиран персонал.
- Преодоляване на различията в достъпа до информация и подпомагане на правителствата, гражданското общество и бизнеса да разбират по-добре местните информационни потребности.
- Осигуряване на мрежа от сайтове за достъп до правителствени програми и услуги.
- Подпомагане на напредъка в дигиталното приобщаване чрез достъп до ИКТ.

- Осигуряване на среда за научните изследвания и академичната общност.
- Опазване и осигуряване на достъп до световната култура и наследство.

Чрез осигуряване на достъп до информация и умения, библиотеките дават възможности на хората да подобрят живота си и подпомагат вземането на информирани решения от правителствата, общностите и други заинтересовани лица и организации при предоставяне на услуги и подкрепа за намаляване бедността и подобряване благосъстоянието на хората навсякъде. Равнопоставеността в достъпа до информация, свободата на изразяване, свободата на сдружаване и събиране, както и неприкосновеността на личния живот са в центъра на независимостта на индивида. Библиотеките помагат за намаляване на неравенствата чрез осигуряване на безопасни помещения за срещи и събития, достъпни за всички хора в градските и селските райони в целия свят [4].

Библиотечните услуги трябва да са достъпни за всички и да отговорят на различията на своите потребители. Разглеждайки съвременната библиотека и като библиотечен медицентър, е важно в работата ѝ по реорганизацията на информацията и знанието, новите решения които се търси при обслужване на читателите, да бъдат актуални и адаптивни [10, 11]. Библиотеката има отговорност към хората със специални нужди, вкл. и особено младите, за да съдейства в осигуряването на равни възможности за личностно развитие и реализация. В основните организации младите хора могат да се срещат помежду си на база на общите си интереси. Младите хора с увреждания не винаги имат тази опция заради физическите и психологическите препятствия. Препятствията пред по-широкото участие включват отсъствие на структури, било то на локално или национално ниво, за представителство на достъп в обществените библиотеки на хората в неравностойно положение [15].

Стандартните правила за равнопоставеност и равни шансове за хората с увреждания разписват предпоставките в четири основни правила:

- повишаване степента на информираност и съпричастност към проблемите на хората с увреждания;

- медицинско обслужване;
- рехабилитация;
- спомагателни услуги [12].

Постигането на равнопоставено участие в обществения живот предполага полагането на усилия в две посоки – от една страна, усилия, насочени към прилагането на принципа на равните права (т.е. нуждите на индивида да са положени като еднакво съществени с тези на всеки друг индивид), и от друга страна, към предявяване на еднакво високи изисквания относно съблюдаването на отговорностите от страна на всеки гражданин. И тъй като увреждането е поставило препятствия по този път, постигането на равнопоставеност и равни шансове предполага предвиждането на мерки, които да изравнят възможностите на хората с увреждания в усилията им по ползването на правата и поемането на отговорностите като членове на обществото с възможностите на всички останали граждани. Съвременната действителност изисква от обществото преосмисляне на старите традиции и създаване на нови критерии за ценности. Тези промени неминуемо водят до изграждане на информационно общество, без което движението напред е невъзможно [9].

Хората с увреждания имат точно същите човешки права, като тези на хората без увреждания, но въпреки това те са обект на пряка и непряка дискриминация и изключване от почти всички области на живота. Дали поради социални предразсъдъци, дали поради структурни проблеми в обществото или заради техните собствени увреждания. Това означава, че често те се нуждаят от положителни усилия от страна на обществото, за да имат еднакъв шанс за участие. По-конкретно това може да се отнася до такива области като достъп до информация, здравеопазване, образование и заетост [15]. Публичните библиотеки (у нас това са обществените) трябва да носят своята отговорност за обслужването на уязвимите лица. На публичните библиотеки се препоръчва да осигуряват за тези хора подходящи документи и специфични услуги. Според Манифеста на ЮНЕСКО за публичните библиотеки: обслужването в тях трябва да бъде физически достъпно за всички членове на обществото. То изисква добри библиотечни сгради,

съвременни условия за четене и учене, както и съответни информационни технологии и работно време, удобно за ползвателите. Подразбира се също и обслужване извън библиотеката за онези, които нямат възможност да я посещават. Целевата група на хората в неравностойно положение включва не само хората с увреждания и възрастните, но и лицата с ограничени граждански права в местата за лишаване от свобода, децата, лишени от родителска грижа, пациентите в болници и санаториуми [1]. Библиотеките трябва да бъдат тези информационни посредници, които да осигурят на своите потребители, включително на читателите със специални нужди – качествена, актуална и навременна информация във всичките ѝ аспекти [2]. Реализирани са проекти на отделни библиотеки, чиято основна цел е развитието на специализирани библиотечни услуги като: оборудване на специализирани читателски места, набавяне на специални видове издания и разширяване на диапазона на библиотечните услуги. Успешните практики в отделни библиотеки и формираните вече нагласи и убеждения в професионалната общност провокираха идеята за превръщането на библиотеките в място за достъп на хората с увреждания до електронна информация, както и да популяризира библиотечните електронни ресурси и да ги направи достъпни за хората в неблагоприятно положение [2]. Манифеста на UNESCO за обществените библиотеки (1994) и в Препоръките на IFLA/UNESCO (2001) се акцентира върху концепцията за всеобщия достъп:

- Достъпност на библиотечните услуги за всички социални групи увреждания, за малцинствените групи на съответните езици, за възрастните хора, за живеещите в отдалечени райони и др.
- Промяна в библиотечната политика в посока на осигуряване на условия, необходими за обслужване на хората с увреждания като неделима част от всички потребители.
- За да може всеки читател (включително хората с увреждания) да използва информационните ресурси и услугите на дадена библиотека е необходима среда, достъпна и съобразена със специфичните нужди и ха-

рактеристики, осигуряващи предлагането на библиотечните услуги в най-подходящ формат.

- Социалният статус и оформяне на свързаните с това регламентиращи закони и правни документи – компенсации, социални придобивки от различен характер и т.н.;
- Решаването на чисто битови, жизнено важни проблеми – придобиване на техническо оборудване за дома с цел осъществяване на битови нужди;
- При решаване на проблеми с юридически характер;
- Много от проблемите на тези социални групи от хора биха били решени при използването на информационните ресурси в т. ч. виртуални [4].

Интегрирането на хората с увреждания би могло да стане само при удовлетворяване на потребността им от социална реализация в различните сфери на обществения живот с помощта и използването на информационни технологии. Библиотеките биха могли да „свалят” новите, сложни и неразбираеми неща, свързани с интернет-технологиите, до ниво за разбиране и ползване от потребители с различни увреждания. Т.е. да изпълняват функцията на медиатор между два свята – този на високите технологии и този на обикновените и със специални потребности хора. Библиотеките са в състояние да работят за промяна на отношението, на гражданското общество към хората с увреждания. Качествено обслужване на хората с увреждания в една библиотека може да се осигури с подходяща библиотечна политика и разработване на програма. Библиотеката трябва да предлага пълен достъп както до физически така и до електронни ресурси. За целта трябва да се използват специални подходи, свързани с:

- Диференциране на различните категории потребители с увреждания;
- Диференциране на услугите според спецификата на потребностите;
- Създаване на условия за работа в зависимост от диференциацията на различните категории потребители с увреждания (физическа среда и техника: да има

приспособления до високите етажи, специални врати, стълби със специални указателни приспособления, осезаеми звукови и зрителни предупреждения за промени в използваната физическата среда, библиотечен интериор, отговарящ на спецификата на ползване, тоалетни помещения, самостоятелно коригиращо се осветление според личните предпочитания);

- Да се гарантира конфиденциалност;
- Да се предлага обучен екип;
- Да се търсят и намират начини за допълнително финансиране
- (Правителството на този етап не предлага адекватно финансиране);
- Широк и свободен достъп до електронна информация в различни формати;
- Да се осъществява обратна връзка с всеки потребител;
- Да се обслужват хората с увреждания не самоцелно, а в синхрон и в сравнение с други институции, близки до тази социална група;
- Да се работи върху обединяването в консорциуми на национален принцип;
- Изучавайки с различни методи специфичните потребности на хората с увреждания да бъдат въвличани в създаване на нови правила и практики, по добри от съществуващите.
- Да има непрекъснато развитие на моментната реалност;
- Да се създават условия за осъществяване на комуникация на всички равнища между хората без разлика на социален статус;
- Да се насърчава сътрудничеството между библиотеките по отношение на уеднаквяването на услугите за хора с увреждания;
- Да се осведомява, за да ангажира. За да бъде ангажиран един човек в и за обществото, трябва да бъде осведомен.

В Препоръките за европейско библиотечно законодателство и политика на Съвета на Европа/EBLIDA се подчертава, че на национално ниво библиотечните услуги, предоставяни на специални групи ползватели, следва да бъдат уредени чрез закони и/или разпоредби и да се предлагат разпределено чрез традиционната библиотечна мрежа, чрез специализираните библиотеки и чрез централизирани услуги [14]. Библиотеките играят ключова роля в информационното равнопоставяне и спомагат за същинското участие на лицата със специални нужди в обществения живот. Действителността налага разгръщане на услугите и широкоаспектно използване на интернет ресурсите, възможностите за отдалечен достъп, както и обстоен обзор на възможностите за архитектурния достъп за да може институцията във всяка точка да се превърне в място без физически, технологични, времеви и каквито и да било препятствия.

**Благодарности:** Тази публикация е реализирана по проект „Изследване на нагласите към терапевтичния потенциал на четенето в нетипични ситуации за индивида“ с Договор № КП-06-Н45/2 от 30.11.2020 г., финансиран от Фонд „Научни изследвания“ на Министерството на образованието и науката, с ръководител гл. ас. д-р Събина Кирилова Ефтимова-Илиева.

### **Използвана литература:**

1. **Александров, И. К. Иванова.** Ролята на библиотечният мениджър за създаване на условия и възможности за достъп в обществените библиотеки на хората в неравностойно положение. // <[https://www.lib.bg/konferencii/nk2010/prezentacii/Alexandrov\\_Ivanova.doc](https://www.lib.bg/konferencii/nk2010/prezentacii/Alexandrov_Ivanova.doc)>
2. **Библиотеките, хората с увреждания и електронната информация.** Сборник. Състав. Ваня Грашкина, Таня Тодорова, Цветанка Панова; Ред. Таня Тодорова. София: УИ “Св. Климент Охридски”, 2006. 127 с. + CD.
3. **Деянова, Йорданка.** Нови моменти в изпълнението на социалната функция на библиотеката към нма „проф. Панчо Владигеров“. // Алманах на Национална музикална академия „Проф. Панчо Владигеров“, № 8, 2016.

4. **Достъп** и възможности за всички: Как библиотеките допринасят за изпълнението на Програма 2030 на Организацията на обединените нации. // <<https://www.ifla.org/files/assets/hq/topics/libraries-development/documents/access-and-opportunity-for-all-bg.pdf>> (11.08.21)
5. **За необходимостта** от неотложни мерки за решаване на основните проблеми на библиотеките в България. [https://www.lib.bg/za\\_neob.html](https://www.lib.bg/za_neob.html)
6. **Закон** за обществените библиотеки. <https://www.lex.bg/laws/ldoc/2135636021>
7. **Конвенция** за правата на хората с увреждания, Ратифицирана със закон, приет от 41-ото НС на 26.01.2012 г. – ДВ, бр. 12 от 10.02.2012 г. Издадена от Министерството на труда и социалната политика, обн., ДВ, бр. 37 от 15.05.2012 г., в сила от 21.04.2012 г.
8. **Основни права** на хората с увреждания: въведение URL<[https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra\\_uploads/1741-disability\\_key%20rights\\_factsheet\\_BG.pdf](https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra_uploads/1741-disability_key%20rights_factsheet_BG.pdf)>(10.08.21)
9. **Петева, М.** Библиотеките, хората с увреждания, законодателната и научна база. В: Научната конференция с международно участие „Библиотечният и културен мениджмънт и информационно-комуникационните технологии“, [http://aub-bg.org/pdf/sbornik\\_burgas.pdf](http://aub-bg.org/pdf/sbornik_burgas.pdf), с. 128-33
10. **Симеонова, Е., Минчева, К., С. Ефтимова.** Библиотеката като пространство в пространството. // *Научни трудове на СУБ – Пловдив* от VI-та международна конференция на младите учени – СУБ Пловдив, 11 – 13.06.2015, Серия Б. Естествени и хуманитарни науки. Пловдив. 2015, Т. 17, с. 223-226.
11. **Симеонова, Е., С. Ефтимова.** Накратко за достъпността и библиотеката. // *Съвременни стратегии и иновации в управление на знанието: доклади от втората научна конференция на УМЛАУЗ, Костенец, 2 – 4 ноември 2015.* София: За буквите – О писменехъ, 2017, с. 125-130.
12. **Стандартни правила** на ООН за равнопоставеност и равни шансове на хората с увреждания
13. **Стоева, Божана, Виолета Костадинова.** Хората с увреждания и техните права в Европейския съюз: България и нейните „невидими“ граждани. – София, 2004. 63 с.
14. **Тодорова, Т.** Библиотечни политики. Авангард Прима. София, 2010, с. 134

15. **Хора** с увреждания <<https://www.coe.int/bg/web/compass/disability-and-disablism>>(03.08.21)
16. **Янкова**, Иванка. Нови възможности за междубиблиотечно сътрудничество за информационно осигуряване на хора с увреждания. // Доклади от XIII Нац. науч. конф., 5 – 6 юни, 2003 г. София, 2004, с. 14-17. URL<<https://www.lib.bg> > [dokladi2003](#) > [v\\_yankova](#)> (11.08.21)
17. **Todorova**, T., S. Eftimova Access to Information for People with Special Needs & Experience from Academic Course. // *New Perspectives in Science and Education: International Conference*, 8th ed., 21 – 22 March 2019, Florence, Italy. Bologna, Filodiritto International, 2019, pp. 321-325.