

Муниципальное учреждение культуры «Тульская библиотечная система»

Отчет по итогам проведения опроса среди лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов – получателей услуг о необходимости принятия дополнительных мер по повышению доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов в библиотеках МУК ТБС

В рамках независимой оценки качества условий оказания и доступности предоставляемых библиотечных услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов МУК «Тульская библиотечная система» был проведен опрос среди указанной категории пользователей.

Основным методом исследования было выбрано анкетирование. Анкетирование проводилось с 13 по 28 февраля 2023 года в онлайн режиме на официальном сайте МУК ТБС. Анкета состояла из 13 вопросов, построенных как закрытые – анкетный вопрос, на который респонденту были предложены готовые варианты ответов, так и открытые, где респонденты должны были сформулировать самостоятельно и записать ответ на специально отведенном для этого месте.

Задача исследования: определение состояния материально-технических, информационных ресурсов библиотек МУК ТБС для библиотечного обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

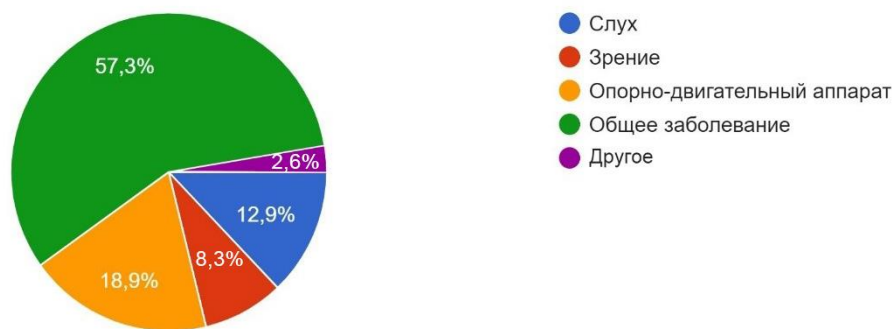
В анкетировании приняли участие 306 респондентов, среди участников - 200 женщин (65,4%) и 106 мужчин (34,6%).

Возрастные группы опрошенных в процентном отношении распределились следующим образом:

- до 30 лет – 36 (11,8%);
- от 31 года до 50 лет – 83 (27,1%);
- от 51 года и старше – 187 (61,1%).

По итогам мониторинга было установлено, что библиотеки МУК ТБС предоставляют библиотечно-информационные услуги лицам с ОВЗ и инвалидам разных типов ограничений жизнедеятельности:

- общее заболевание – 173 (57,3%);
- заболевание опорно-двигательного аппарата – 57 (18,9%);
- ограничение по слуху – 39 (12,9%);
- ограничение по зрению – 25 (8,3%);
- другие ограничения по здоровью, включая ментальные – 8(2,6%).



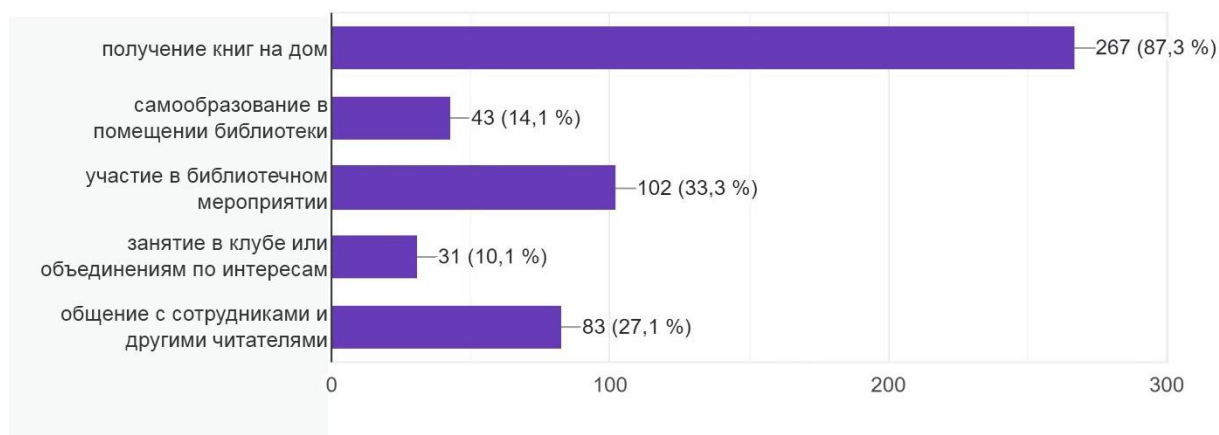
Ответы на вопрос «Как часто Вы посещаете библиотеку?» распределились следующим образом:

- 1-2 раза в неделю – 36 (11,8%);
- 1-2 раза в месяц – 112 (36,6%);
- по мере необходимости – 158 (51,6%).

Подавляющее большинство респондентов пользуются возможностью обслуживания на дому – 267 (87,3%).

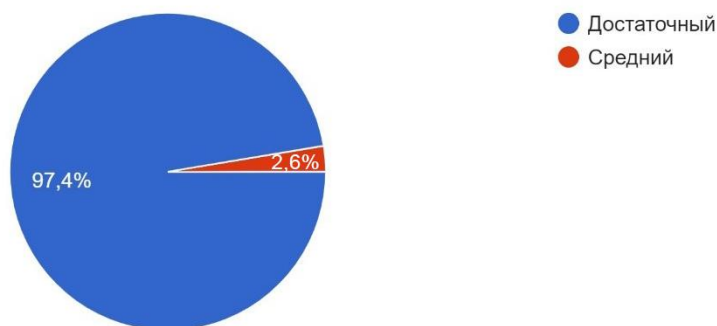
Данная категория граждан посещает библиотеки с целью:

- самообразования в помещении библиотеки – 43 (14,1%);
- участия в библиотечном мероприятии – 102 (33,3%);
- занятий в клубе или объединении по интересам – 31 (10,1 %);
- общения с сотрудниками и другими читателями – 83 (27,1 %).



Оценка уровня доступности и актуальности информации о деятельности библиотеки, размещенной на информационных стендах библиотеки и сети Интернет

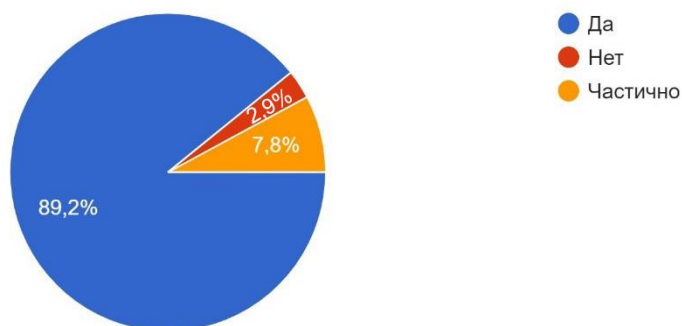
По результатам анкетирования 298 (97,4%) респондентов считают уровень доступности и актуальности информации о деятельности библиотек, размещенной на информационных стендах библиотек и сетях Интернет «достаточным», еще 8 (2,6%) «средним».



Указанные результаты позволяют сделать вывод, что показатель уровня доступности и актуальности информации о деятельности библиотек достаточно высок. Библиотеки МУК ТБС своевременно обновляют информационные стенды и данные в сети Интернет.

Оценка уровня комфортности условий для посетителей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Большинство респондентов оценили своё пребывание в библиотеке как комфортное. На вопрос «Созданы ли в библиотеке условия в связи с вашими особыми потребностями?» ответили «да» - 273 (89,2%), «частично» - 24 (7,8%). Процент ответивших «нет» достаточно низкий – 9 (2,9%).



МУК ТБС участвует в реализации муниципальной программы «Доступная среда», в рамках которой, в ряде библиотек приобретены и установлены технические средства адаптации и ориентации для данной категории пользователей.

Для инвалидов-колясочников:

- Оборудованные пандусы: БИК, ЦРБ, МБ №3, ГБ №4, МБ №8, МБ №14, Торховская ПМБ.
- Кнопка вызова помощника на входной двери: БИК, МБ№3, МБ №8, МБ №14.

- Табло информационное с кнопкой вызова: ЦГБ.
- Кнопка вызова сотрудника(санузел): ЦГБ, МБ №8.
- Оборудованный туалет для инвалидов: ЦГБ, МБ №3, МБ №14, БИК, Торховская ПМБ.
- Травмобезопасный крючок д/костылей: ЦГБ, МБ №8.

Для инвалидов по зрению:

- Вывеска учреждения с шрифтом Брайля при входе: ЦГБ, БИК, МБ №3, МБ №8, МБ №14.
- Тактильные плитки при входе перед препятствием: ЦГБ, БИК, МБ№3, ГБ №4, МБ№8, МБ №14, ГБ №15, ГБ №18, ЦРБ.
- Тактильные таблички: ЦГБ, БИК, МБ №3, МБ№8, МБ №14.
- Тактильные пиктограммы: ЦГБ.
- Тактильная мнемосхема с азбукой Брайля/ санузел: ЦГБ, МБ №8.
- Контрастные ленты и круг: ЦГБ, БИК, МБ №3, ГБ №4, МБ№8,
- МБ №14, Торховская ПМБ.
- Тактильные пиктограммы с шрифтом Брайля: ЦГБ

Для инвалидов по слуху:

- Информационные стенды: БИК, МБ №14, МБ №3.
- Портативная индукционная система: ЦГБ, БИК, МБ №3, МБ №14, Торховская ПМБ.

Библиотеками МУК ТБС осуществляется библиотечное обслуживание лиц указанной категории посредством внестационарных форм обслуживания (на дому, по месту жительства).

Оценка оснащённости библиотек устройствами и приспособлениями для посетителей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Анализ показал, что большинство пользователей удовлетворены оснащённостью библиотек устройствами и приспособлениями для посетителей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов - 263 (86,2%).

Однако следует отметить, что на нехватку оборудования для физической доступности в зону оказания услуг или санитарно-гигиенического помещения (поручни, звуковые датчики, кнопки вызова, световые и тактильные табло, элементы навигации) сослались 15 респондентов (4,9%). 9 респондентов (3%) отметили необходимость комплектования фонда литературой, напечатанной крупно-шрифтовым способом (шрифтом Брайля). Недостаток вспомогательных технических средств для информационной доступности (программы экранного доступа для считывания информации, увеличительные приборы, звуковые

информаторы, телетекст, субтитры) отметили 8 респондентов (2,6%). Отсутствие в некоторых библиотеках пандусов отметили 8 респондентов (2,6%).

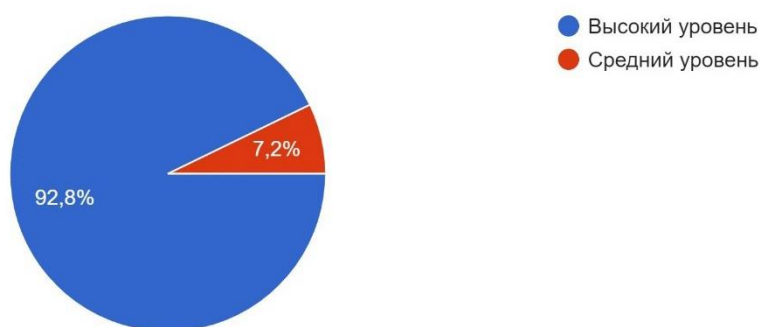
Оценка организации форм библиотечного обслуживания для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов в библиотеках МУК ТБС используется как традиционные, так и инновационные формы работы, основанные на применении современных технологий.

Для большинства респондентов наиболее удобной формой библиотечного обслуживания остается стационарное обслуживание (абонемент, читальный зал, библиотечные мероприятия) – 282 (92,5%). Удобство дистанционного обслуживания через Интернет (заказ книг, онлайн мероприятия, справочное обслуживание) отметили 35 респондентов (11,5%), еще 29 респондентов (9,5%) отметили удобство внестационарного обслуживания (пункты выдачи литературы, мобильные библиотеки-библиобусы, обслуживание на дому, выездные досуговые мероприятия).

Оценка уровня компетентности, опыта, навыков, а также владения этикой общения библиотекарей с людьми с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами

Большинство респондентов отметили высокий уровень компетентности, опыта, навыков, а также владения этикой общения библиотекарей с людьми с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами – 284 (92,8%). 22 респондента (7,2%) отмечают средний уровень компетентности библиотекарей.



Достаточно высокий уровень компетентности сотрудников библиотек МУК «Гульская библиотечная система» обусловлен, в том числе, организацией обучения по программам комплексного сопровождения процесса работы с лицами с ОВЗ и инвалидами. 64 сотрудника имеют соответствующее удостоверение.

Среди ответов респондентов на вопрос «Какие дополнительные знания, умения и навыки, по Вашему мнению, необходимы сотрудникам библиотеки для обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья?» можно выделить следующие: язык жестов, оказание первой медицинской помощи.

Подводя общий итог проведения опроса среди лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов – получателей услуг о необходимости принятия дополнительных мер по повышению доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов в библиотеках МУК ТБС следует констатировать следующее:

- Информации о деятельности библиотек в сети Интернет, на информационных стендах библиотек достаточно, она актуальна, своевременна, доступна.
- Подавляющее большинство респондентов отмечает, что в библиотеках МУК ТБС созданы достаточно комфортные условия для пользователей с ограниченными возможностями здоровья.
- Большая часть респондентов удовлетворена оснащённостью библиотек МУК ТБС устройствами и приспособлениями для посетителей с ограниченными возможностями здоровья. В тоже время нельзя игнорировать тот факт, что суммарный процент пользователей, которые заявили о недостатке оснащённости библиотек устройствами и приспособлениями для посетителей с ограниченными возможностями здоровья равен 13%.
- Большинство посетителей отметили высокий уровень компетентности опыта, навыков, а также владения этикой общения библиотекарей с людьми с ограниченными возможностями здоровья.

В целях повышения доступности предоставления услуг лицам с ограниченными возможностями здоровья и инвалидам необходимо принятие дополнительных мер:

- Продолжить работу по поиску дополнительных способов и средств по информированию пользователей о деятельности и оказанию библиотечных услуг.
- Продолжить работу по формированию доступной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Активизировать мероприятия по оснащению библиотек устройствами и приспособлениями для посетителей с ОВЗ: пандусы; поручни; звуковые датчики; кнопки вызова; световые и тактильные табло; элементы навигации; программы экранного доступа для считывания информации; увеличительные приборы; звуковые информаторы; телетекст; субтитры.
- Учитывать изменения потребностей пользователей с ограниченными возможностями здоровья и тенденции в области информационно-библиотечного обслуживания посредством системного мониторинга.

- Рассмотреть вопрос о комплектовании библиотечного фонда литературой, напечатанной крупно-шрифтовым способом (шрифтом Брайля).
- Продолжить работу по повышению компетентности, опыта, навыков, а также владения этикой общения библиотекарей с людьми с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами.