

БИБЛИОТЕЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ЛЮДЕЙ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Шайдук Ирина Александровна,
ведущий библиотекарь инновационно-методического отдела,
Государственное казенное учреждение культуры
«Специальная библиотека Кузбасса для незрячих и слабовидящих»

Взаимодействие с читателями посредством социальных сетей: опыт Специальной библиотеки Кузбасса для незрячих и слабовидящих

Сегодня социальные сети являются самыми посещаемыми ресурсами глобальной сети Интернет и это не удивительно, так как различные учреждения, предприятия и общественные организации стремятся иметь свое представительство именно там.

Специальные библиотеки не стали исключением, ведь социальные медиа открывают перед сотрудниками практически безграничный простор для общения с пользователями и продвижения библиотечных услуг. С каждым днем группы библиотек в соцсетях все быстрее трансформируются из площадок для обмена мультимедийной информацией в серьезный маркетинговый инструмент, направленный на работу по сокращению дистанции между библиотекой и читателями.

По данным аналитических сведений социального креативного агентства We Are Social за 2020 год в России насчитывается 118 миллионов интернет-пользователей, то есть 81% россиян. Из них аудитория социальных сетей составляет 70 миллионов человек — 32% от всего населения страны. Среднестатистический россиянин тратит на соцсети 2 часа 26 минут в день, следовательно, если библиотека хочет быть современной, ориентированной на пользователя, она

должна ознакомиться с их функционалом и грамотно воспользоваться подобными технологиями.

Для незрячих пользователей социальные медиа также становятся одним из ведущих каналов передачи информации и решения как личных, так и профессиональных задач. В докладе К. А. Лапшина, начальника отдела исследования социально-трудовых отношений и определения возможностей трудоустройства инвалидов по зрению Аппарата управления Всероссийского общества слепых г. Москвы, представленном на XIX научно-практической конференции «Социальные сети и их возможности для инвалидов по зрению» приводятся данные о том, что 80% незрячих пользуются Интернетом, а 50% из них зарегистрированы в социальных сетях и активно используют их.

Исходя из этого, можно сделать вывод, что основная часть слепых людей воспринимает интернет-ресурсы как один из немногих способов выйти в свет, а социальные сети являются проводником к формированию целостной картины мира.

В 2020 году Специальная библиотека Кузбасса для незрячих и слабовидящих не только открыла для себя еще больше преимуществ социальных медиа, но и на-

училась использовать их в собственных интересах, учитывая при этом все плюсы и минусы присутствия в медиапространстве, а также доступность используемых ресурсов для инвалидов по зрению.

Многие достоинства социальных сетей специалисты выявили в период самоизоляции в связи с распространением коронавирусной инфекции COVID-19, когда библиотека оперативно перестроила свою работу в удаленный режим.

Первым делом библиотекари разработали комплекс действий, направленных на достижение целей с помощью коммуникаций, выстроенный на трех главных опорах: аналитике, позиционировании и медиапланировании.

Работа над коммуникационной стратегией позволила сотрудникам проанализировать текущий уровень присутствия специальной библиотеки в социальных сетях, а также выработать оптимальный план действий, следуя которому удалось последовательно развить социальные площадки, поставить достижимые задачи и отследить результаты их решения за определенные промежутки времени.

Говоря об интернет-ресурсах Специальной библиотеки Кузбасса, стоит подробнее рассмотреть основные социальные площадки, создающие медиапространство для незрячих пользователей, а также сети для решения профессиональных проблем посредством обмена опытом.

Для выявления наиболее популярных социальных медиа среди целевой аудитории был проведен сравнительный анализ библиотечных подписчиков (рис. 1).

Исходя из полученных данных видно, что основной спрос целевой аудитории приходится на социальную сеть «Одноклассники», которая на протяжении многих лет остается одной из самых посещаемых, а ее название раскрывает саму концепцию создания медиапространства. Возможно, именно поэтому существенная часть аудитории этой сети — пользователи от 25 лет, при этом около 35% составляют люди в возрасте от 45 лет.

Интернет-площадка «Одноклассники» полностью адаптирована для людей с ограниченными возможностями здоровья. В рамках уже существующей версии сайта по адресу m.ok.ru (доступна как с мобильных устройств, так и компьютеров) была внедрена специальная разметка по стандарту доступности активных интернет-приложений

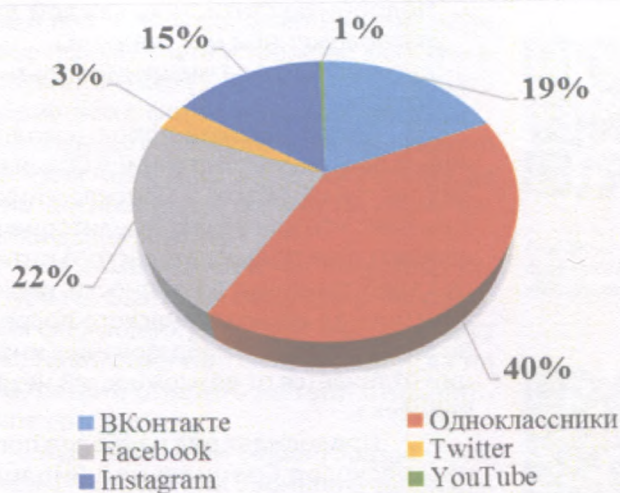


Рис. 1 – Сравнительный анализ подписчиков

WAI-ARIA, которая улучшила читаемость сайта программами экранного доступа.

Эта версия Одноклассников получила и другие обновления в разметке для улучшения доступности — сайт был адаптирован не только для инструментов, которые используют люди с дефектами зрения, но и для управления с клавиатуры без использования компьютерной мыши, что покрывает потребности большинства пользователей с ограниченными возможностями здоровья.

Незрячие посетители аккаунта Специальной библиотеки Кузбасса отмечают огромное разнообразие легализованного видеоконтента, малая часть которого сопровождается тифлокомментарием. Благодаря соглашению с производителями и дистрибьютерами кино и сериалов Одноклассники имеют право размещать видео на своей площадке. Так, пользователи ресурса могут смотреть новые серии теленовелл раньше, чем они выйдут на экраны TV.

Важным отличием Одноклассников от других социальных медиа является возможность видеть посетителей своей страницы, отображаемых в отдельном разделе как гости, но в то же время можно приобрести статус невидимки, после чего анонимно посещать чужие страницы.

Нужно также отметить, что в Одноклассниках наибольшей популярностью пользуются информационные материалы, создаваемые друзьями пользователей, нежели контент сообществ.

Говоря о преимуществах социальной площадки, следует выделить:

– возможность проведения онлайн-трансляции;

- подробную статистику каждой записи, расположенной на странице.
- произвольное размещение мультимедиа в посте.

Такой высокий процент подписчиков на официальной странице Специальной библиотеки Кузбасса в Одноклассниках показывает, что для целевой аудитории важно соответствие пользовательского интерфейса с требованиями доступности, поскольку функционал технологического посредника по восприятию и преобразованию информации отличается от возможностей незрячего человека.

Продолжает ряд наиболее популярных ресурсов Специальной библиотеки Кузбасса одна из крупнейших социальных сетей в мире, инструмент быстрого взаимодействия людей из разных уголков планеты — Facebook.

Людям, которые используют клавиатуру для навигации по веб-страницам, социальная сеть Facebook дает возможность использовать клавиши быстрого доступа. Данные сочетания кнопок позволяют незамедлительно перейти к нужному элементу меню, а также осуществлять такие действия, как отправка сообщений, публикация статуса, переход по новостям в ленте, комментирование, установка отметки «нравится», репост новостей и многое другое.

Пользователи при создании публикаций из фотографий или видеозаписей в социальную сеть могут сделать их более доступными для незрячих людей. Для этого имеется возможность добавления текстового описания к загружаемой фотографии или загрузки субтитров для видеофайла.

Facebook — социальная сеть с хорошо продуманным и постоянно развивающимся функционалом, вполне отвечающим требованиям площадки для продвижения информационных продуктов и услуг библиотеки.

Рассмотрим основные функции этой социальной сети:

- возможность привлекать полезных людей в сообщество;
- настройка нужных контактов и связей в режиме онлайн;
- наличие прямого аудиовизуального контакта с подписчиками;
- просмотр ленты, отметки «нравится»;
- репост понравившихся записей;
- обсуждение интересных тем;
- открытое общение с аудиторией;

- моментальный отклик на публикуемую информацию;
- возможность продвигать страницу.

Сообщество Специальной библиотеки Кузбасса достаточно хорошо освоило площадку Facebook и успешно общается, организывает и поддерживает профессиональные контакты с помощью указанного ресурса.

Еще одной популярной площадкой среди библиотечных пользователей является ресурс ВКонтакте, позиционирующий себя современным, быстрым и эстетичным способом общения в сети Интернет. Аудитория социальных сетей часто называет ВКонтакте клоном Facebook, но это не так. Многие механизмы, используемые в социальных сетях, впервые реализованы именно представленным ресурсом.

Пользователям ВКонтакте доступен характерный для многих социальных медиа основной набор возможностей:

- создание профиля с информацией о себе;
- производство и распространение контента;
- гибкое управление настройками доступа;
- взаимодействие с пользователями при помощи аудиовизуального контакта;
- отслеживание через ленту новостей активности друзей и сообществ;
- сбор и группировка коллекции изображений в альбомы.

Перед аудиторией с дисфункцией зрения ВКонтакте имеет огромное преимущество, так как у него есть аналоговое Android-приложение KateMobile. Его функционал не отличается от ВКонтакте, есть лишь дополнение возможностью включения «невидимки», зато он наиболее доступный для незрячей аудитории, потому что имеет свои особенности:

- выбор темы оформления — светлая, темная, розовая;
- настраиваемый размер шрифта;
- виджет новостей (темный/светлый);
- возможность бесплатно получить описание к любому визуальному контенту (создать тифлокомментарий к изображению или видео могут абсолютно все желающие).

Исходя из положительных особенностей вышеуказанной интернет-площадки по отношению к слепым пользователям, сообщество Специальной библиотеки Кузбасса для незрячих и слабовидящих активно использует предлагаемые приложения соци-

альной сети ВКонтакте, запуская различные виджеты и наполняя активное меню наиболее популярными услугами библиотеки.

Посетить сообщество Специальной библиотеки Кузбасса для незрячих и слабовидящих можно отсканировав QR-код.

В этот же ряд интернет-ресурсов Специальной библиотеки Кузбасса можно поставить приложение с элементами социальной сети для обмена фотографиями и видеозаписями — Instagram.

Специальная библиотека использует приложение для информирования читателей о событиях. Основу новостной ленты составляют анонсы и фото с мероприятий, публикации информационных материалов.

Приложение позволяет снимать фотографии и видео, применять к ним фильтры, создавать коллажи, использовать поиск по хештегам, оформлять новые рубрики для публикации, записывать сториз и вести прямые трансляции.

Основную часть целевой аудитории библиотечной страницы составляют родители детей с нарушениями зрения, которые выступают в роли мотивационных ораторов и делятся опытом развития незрячих с рождения.

Приведем наглядный пример занимательного аккаунта одного из подписчиков Специальной библиотеки Кузбасса.

Интернет-страницы Twitter и YouTube следует отнести к ресурсам, удовлетворяющим отдельные потребности библиотечных пользователей с ограниченными возможностями здоровья, так как обе платформы имеют специфический функционал для продвижения услуг библиотеки.

В целях саморекламы и публикации новостей Специальная библиотека Кузбасса для незрячих и слабовидящих использует микроблог Twitter, так как в основном он предназначен для транслирования своих взглядов другим пользователям, а не для общения тет-а-тет. Любой человек может подписаться на интересующую его персону и читать твиты от первого лица. Мысли интересных людей легко ретвитить и распространять среди подписчиков. Получается, что Twitter — это идеальная площадка для пропагандирования каких-либо идей.

В социальной сети Twitter реализована функция, ориентированная на слепых и слабовидящих людей. В частности, пользователи сервиса могут добавлять к изображениям описания, известные как «альтерна-

тивный текст», что позволяет инвалидам по зрению использовать устройство для чтения с экрана или дисплей Брайля, чтобы узнать информацию о фотографии или картинке.

Функция добавлена в приложения Twitter для iOS и Android, использовать ее можно, активировав соответствующие настройки для описания.

Помимо этого, Twitter позволяет использовать быстрые клавиши для совершения следующих действий: выбор пункта меню, навигация по твитам, подписка на твиты, ретвит, ответить на твит, отправить личное сообщение.

Аудитория сети Twitter гораздо меньше, чем в Facebook или ВКонтакте, зато в ней удобнее ранжировать посты. Основной раздел сортируется по времени, а во вкладке «Вы могли пропустить» собираются популярные твиты за сутки.

Указанный сервис, как и другие социальные площадки, позволяет библиотекарям проводить опросы и викторины для читателей, планировать события и организовывать конкурсы, а также использовать как информационный стенд, но есть ограничение в 140 знаков. Такая полезная особенность помогает избежать графоманства, демагогии и мусора, а заодно тренирует автора четко, коротко и емко формулировать собственную мысль.

В период самоизоляции Специальная библиотека Кузбасса пополнила свои интернет-ресурсы видеохостингом YouTube, который является вторым в мире по количеству посетителей.

Сегодня социальная площадка дает возможность:

- редактировать видеоролики без использования специальных программ;
- создавать плейлисты, связывающие контент по определенным темам;
- составлять оглавление для видеороликов, указывая начало каждого фрагмента;
- проводить видеовстречи в прямом эфире и сохранять их для дальнейшей работы.

Важно отметить, что выбранный сервис не имеет адаптированной версии для пользователей с дисфункцией зрения, но это не помешало специалистам библиотеки создать интернет-проекты, удовлетворяющие интеллектуальные и культурные потребности незрячих и слабовидящих читателей всех возрастов.

Наиболее яркими проектами стали:

- видеозанятия по произведениям детской



Страница сообщества «ВКонтакте»



Instagram-аккаунт ya_miroshka



Страница канала YouTube

- художественной литературы для детей с нарушениями зрения;
- видеосерия научно-познавательных рассказов для детей с нарушениями зрения;
 - видеомастер-классы для совместных занятий детей с нарушениями зрения и их родителей;
 - художественные и мультипликационные фильмы с тифлокомментарием, подготовленным в библиотеке.

Продвижение вышеперечисленных услуг в удаленном режиме проходит в рамках официального сайта Специальной библиотеки Кузбасса для незрячих и слабовидящих, так как он имеет доступную для инвалидов по зрению версию, а видеоролики канала YouTube легко встраиваются на любую необходимую Интернет-страницу.

Ознакомиться с примерами информационного контента на YouTube-канале Специальной библиотеки Кузбасса для незрячих и слабовидящих, можно перейдя по QR-коду.

Подводя итоги, можно констатировать факт того, что перспективы развития присутствия специальных библиотек в медиaprостранстве во многом зависят от про-

цесса информатизации, способности библиотеки воспользоваться информационными ресурсами и в полном объеме обеспечить реализацию законных прав инвалидов по зрению на доступ к информации.

В условиях становления информационного общества и усиления роли информации как стратегически важного ресурса существенно возрастает значение деятельности библиотек по удовлетворению и формированию информационных потребностей, как отдельных граждан, так и всего общества. Это повышает требования к библиотечно-информационной сфере и ее специалистам.

Глобальные возможности социальных сетей позволили сотрудникам Специальной библиотеки Кузбасса предоставлять незрячим пользователям информацию в доступных и удобных для них формах. Это, в свою очередь, является важной составляющей решения множества актуальных социальных задач, таких как поддержка инклюзивного образования, повышение социально-бытовой самостоятельности, вовлечение людей с ограничением зрения в активную познавательную деятельность и многое другое.