



Іванова Олена Віталіївна,

студентка II курсу
(групи KIM 2-13z.),
спеціальності «Інформаційна, бібліотечна
та архівна справа»
Національного
транспортного університету
м. Києва

Науковий керівник:

Ю.І. Палеха, професор кафедри, кандидат історичних наук, доцент
Національного транспортного університету м. Києва

ОПТИМІЗАЦІЯ БІБЛІОТЕЧНО-ІНФОРМАЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ З ОСОБЛИВИМИ ОСВІТНИМИ ПОТРЕБАМИ В УМОВАХ ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ

У статті обґрунтовано необхідність і можливості оптимізації бібліотечно-інформаційного обслуговування осіб з особливими освітніми потребами у час цифрової трансформації. Розглянуто роль сучасних інформаційних технологій, універсального дизайну і асистивних технологій у забезпеченні безбар'єрного доступу до бібліотечних ресурсів. Проаналізовано наявний стан цифрової доступності бібліотек згідно з рекомендаціями WCAG на прикладі досліджень українських і зарубіжних науковців. Виявлено типові проблеми: недостатня циф-

рова компетентність працівників, фрагментарність впровадження інклюзивних сервісів, брак устаткування і фінансування. Запропоновано шляхи оптимізації: регулярні аудити доступності цифрових ресурсів, навчання персоналу, впровадження універсального дизайну, залучення асистивних технологій екрани зі спеціальним програмним забезпеченням, сканери тексту, брайлеві пристрої, звукові системи та активну співпрацю з організаціями інвалідів. Показано, що бібліотеки мають провідну роль у впровадженні інклюзивних цифрових послуг, а системна оптимізація забезпечить рівний доступ до знань усім категоріям користувачів.

Ключові слова: інклюзивне обслуговування, цифрова доступність, WCAG, універсальний дизайн, асистивні технології, особливі освітні потреби, бібліотечні сервіси.

Постановка проблеми в контексті сучасної бібліотечної справи. У сучасному суспільстві бібліотека залишається не лише джерелом знань, а й простором соціальної інтеграції, особливо для вразливих категорій населення. Однією з найважливіших категорій є користувачі з особливими освітніми потребами (ООП), які в силу фізичних, сенсорних або когнітивних особливостей потребують специфічних умов доступу до інформації. Водночас суспільство все активніше переходить до цифрових форм комунікації, що зумовлює необхідність переосмислення бібліотечних сервісів і трансформації підходів до обслуговування (Пономарьов, 2020: 47).

Цифровізація бібліотек відкрила нові можливості: віддалений доступ до ресурсів, інтерактивні онлайн-сервіси, електронні каталоги, цифрові архіви тощо. Проте ці зміни не автоматично означають інклюзію. Виникає питання: чи доступні ці сервіси для всіх, зокрема для осіб з порушенням зору, слуху, опорно-рухового апарату або труднощами сприйняття інформації?

Формулювання цілей статті (постановка завдання): проаналізувати шляхи оптимізації бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів з особливими освітніми потребами в умовах цифровізації та визначити ключові напрями формування інклюзивного бібліотечного середовища.

Аналіз останніх досліджень і публікацій, у яких започатковано розв'язання означеної проблеми і на які опирається автор. Реалії свідчать, що більшість бібліотек перебувають лише на початковому етапі формування інклюзивного цифрового середовища. Навіть ті заклади, що мають функціональні сайти, часто не дотримуються міжнародних стандартів доступності зокрема рекомендацій

WCAG 2.1, які визначають, якими мають бути доступні інтерфейси. Часто трапляються сайти, де немає альтернативних описів зображень, неможливо масштабувати шрифт, або сайт не підтримує навігацію з клавіатури. Усе це створює бар'єри і фактично виключає частину користувачів з інформаційного простору (WCAG 2.1, 2025).

Тому питання оптимізації бібліотечного обслуговування осіб з ООП вимагає системного підходу. Потрібно не лише створити окремі послуги для таких користувачів, а забезпечити рівність можливостей у кожному елементі взаємодії з бібліотекою від архітектурної доступності до цифрових рішень. Важливу роль у цьому відіграє концепція універсального дизайну підхід, за якого послуги та простір створюються від початку так, щоб бути зручними для максимально широкого кола людей.

Виклад основного матеріалу дослідження з обґрунтуванням авторських положень. Цифрові інструменти як засоби інклюзії. Цифрові інструменти можуть сприяти інклюзії, якщо їх правильно реалізовано. Наприклад, бібліотека може надати електронні книги, які підтримують зміну контрастності та розміру шрифту, або інтерактивні каталоги, доступні через голосовий інтерфейс. Ефективними є також онлайн-читалки, які дозволяють користувачу самостійно обрати спосіб подачі тексту аудіо, великий шрифт, тактильне читання через Брайлівський дисплей. Усе це робить цифровий ресурс гнучким і адаптивним (Кравченко, 2020: 33; Ільїна, Харченко, 2022: 12).

Асистивні технології в бібліотечному обслуговуванні. Не менш важливим є використання асистивних технологій спеціального обладнання та програмного забезпечення, що допомагає користувачам з інвалідністю отримати повноцінний доступ до інформації. Наприклад, програми-екранні читалки озвучують текст для незрячих, а збільшувачі екрану допомагають людям зі слабким зором. Окремі бібліотеки в Україні вже встановлюють такі рішення на робочих місцях, але наразі це радше виняток, ніж правило. Масове впровадження таких технологій можливе лише за умов підтримки з боку держави та місцевої влади.

Підвищення кваліфікації бібліотекарів. Ще один напрям підвищення кваліфікації бібліотекарів. Співробітники мають володіти не лише технічними навичками, а й розуміти принципи інклюзивного обслуговування: як працювати з людьми з різними порушеннями, як допомогти адаптувати інтерфейс, як пояснити можливості асистивних пристроїв. Для цього необхідно проводити регулярні тренінги, розробляти методичні посібники, створювати мережу підтримки. Крім

того, важливо змінити мислення: інклюзивне обслуговування не є додатковим навантаженням, а складовою професійного етикету сучасного бібліотекаря (Ярошенко, 2021: 25).

Залучення користувачів з ООП до планування бібліотечних сервісів. Не менш важливим є залучення до планування самих користувачів з ООП. Саме вони найкраще знають, що саме їм потрібно, які труднощі виникають, і які сервіси можуть поліпшити досвід користування бібліотекою. Регулярні опитування, консультації з громадськими організаціями, фокус-групи усе це допоможе адаптувати бібліотечні сервіси не теоретично, а практично. Особливо ефективним є створення так званих «рад користувачів», які можуть брати участь у тестуванні цифрових сервісів і формуванні інклюзивної стратегії бібліотеки (Мальована, Сичова, 2019: 58).

Юридичне підґрунтя інклюзивного бібліотечного обслуговування. Особливої уваги заслуговує юридичне підґрунтя. Згідно з українським законодавством, усі громадські установи, зокрема бібліотеки, мають забезпечити доступність для осіб з інвалідністю. Зокрема, в Постанові Кабміну № 730 від 2020 року йдеться про адаптацію вебсайтів відповідно до міжнародних стандартів (Закон України, 2025). Також в Україні діє Національна стратегія створення безбар'єрного простору, де передбачено впровадження доступних цифрових сервісів у сфері освіти, культури та інформації. Проте на практиці ці вимоги часто не виконуються через відсутність контролю, інституційної підтримки або просто через брак інформованості.

Висновки й перспективи подальших розвідок у визначеному напрямі. Оптимізація бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів з особливими освітніми потребами є не лише технічним, а й гуманітарним викликом, що стосується прав людини, рівності доступу та соціальної інтеграції. У цифрову епоху бібліотеки повинні відігравати провідну роль у формуванні інклюзивного інформаційного простору, де кожен має змогу отримати знання незалежно від фізичних або когнітивних особливостей.

Ефективне впровадження цифрових технологій, дотримання стандартів доступності зокрема WCAG, застосування асистивних рішень, навчання персоналу та принципи універсального дизайну мають стати системною частиною стратегії розвитку бібліотек. Важливо також формувати партнерство з громадськими організаціями, залучати користувачів з ООП до планування сервісів і забезпечувати безперервний моніторинг рівня доступності.

Важливо усвідомлювати, що інклюзивна трансформація бібліотек не потребує завжди великих фінансових ресурсів іноді достатньо змінити підхід, перегля-

нути звичні процеси, адаптувати вже наявні цифрові інструменти або використати відкриті рішення. Успішні приклади як українських, так і зарубіжних бібліотек доводять, що навіть невеликі кроки, якщо вони здійснюються послідовно й системно, здатні значно поліпшити досвід користувачів з особливими освітніми потребами та зробити бібліотеку дійсно відкритою для кожного.

Отже, оптимізація інклюзивного обслуговування це не одноразова ініціатива, а постійний процес вдосконалення, що сприяє утвердженню бібліотеки як відкритого, безбар'єрного й сучасного соціального інституту. Саме через реалізацію таких підходів бібліотечна сфера може не лише зберегти свою актуальність, а й стати лідером у забезпеченні цифрової рівності для всіх громадян.

Список використаних джерел

- Закон України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні» від 21.03.1991 № 875-XII: веб-сайт. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/875-12> (дата звернення: 14.11.2025).
- Ільїна Л. Б., Харченко О. С. Цифрова трансформація публічних бібліотек: виклики та можливості. *Інформаційне суспільство*. 2022. № 1. С. 10–18.
- Кравченко І. А. Хмарні технології у бібліотеках: сучасні підходи. *Вісник Книжкової палати*. 2020. № 9. С. 32–35.
- Мальована М. І., Сичова І. В. Універсальний дизайн бібліотечних сервісів: теорія і практика. Київ : НБУВ, 2019. 128 с.
- Пономарьов О. І. Інклюзивна освіта в Україні: виклики та перспективи розвитку. *Педагогіка і психологія*. 2020. № 3. С. 45–52.
- Ярошенко Т. О. Асистивні технології в бібліотечному обслуговуванні: досвід і перспективи. *Бібліотечний вісник*. 2021. № 5. С. 24–29.
- WCAG 2.1 – Web Content Accessibility Guidelines. URL: <https://www.w3.org/TR/WCAG21> (дата звернення: 14.11.2025).

References

- Ilin L. B., Kharchenko O. S. Tsyfrova transformatsiia publicnykh bibliotek: vyklyky ta mozhlyvosti. *Informatsiine suspilstvo*. 2022. № 1. S. 10–18.
- Kravchenko I. A. Khmarni tekhnolohii u bibliotekakh: suchasni pidkhydy. *Visnyk Kryzhkovoi palaty*. 2020. № 9. S. 32–35.
- Malovana M. I., Sychova I. V. Universalnyi dyzain bibliotechnykh servisiv: teoriia i praktyka. Kyiv : NBUV, 2019. 128 s.
- Ponomarov O. I. Inkluzivna osvita v Ukraini: vyklyky ta perspektyvy rozvytku. *Pedahohika i psykholohiia*. 2020. № 3. S. 45–52.
- WCAG 2.1 – Web Content Accessibility Guidelines. URL: <https://www.w3.org/TR/WCAG21> (14.11.2025).
- Yaroshenko T. O. Asystyvnii tekhnolohii v bibliotechnomu obsluhovuvanni: dosvid i perspektyvy. *Bibliotechnyi visnyk*. 2021. № 5. S. 24–29.
- Zakon Ukrainy «Pro osnovy sotsialnoi zakhyshchenosti osib z invalidnistiu v Ukraini» vid 21.03.1991 № 875-Khll: veb-sait. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/875-12> (14.11.2025).

OPTIMISATION OF LIBRARY AND INFORMATION SERVICES FOR USERS WITH SPECIAL EDUCATIONAL NEEDS IN THE CONTEXT OF DIGITAL TRANSFORMATION

Olena Ivanova, second-year student majoring in «Information, Library and Archival Studies» at the National Transport University (Kyiv).

The article substantiates the necessity and possibilities of optimising library and information services for people with special educational needs in the era of digital transformation. It considers the role of modern information technologies, universal design and assistive technologies in ensuring barrier-free access to library resources. The current state of digital accessibility of libraries in accordance with WCAG recommendations is analysed based on the research of Ukrainian and foreign scientists. Typical problems are identified: insufficient digital competence of employees, fragmented implementation of inclusive services, lack of equipment and funding. Ways to optimise this have been proposed: regular audits of digital resource accessibility, staff training, implementation of universal design, use of assistive technologies such as screens with special software, text scanners, Braille devices, sound systems, and active cooperation with organisations for people with disabilities. It is shown that libraries play a leading role in the implementation of inclusive digital services, and systematic optimisation will ensure equal access to knowledge for all categories of users.

Keywords: inclusive service, digital accessibility, WCAG, universal design, assistive technologies, special educational needs, library services.