

Чалова Зоя Васильевна,
Директор СПб ГБУК
«Центральная городская публичная
библиотека им. В. В. Маяковского»
г. Санкт-Петербург

ЦГПБ ИМ. В.В.МАЯКОВСКОГО – СТАРШЕМУ ПОКОЛЕНИЮ

Санкт-Петербург часто называют не только Северной и культурной столицей, но и городом пожилых людей - в демографическом аспекте Петербург действительно самый стареющий город России, за последние тридцать лет число пожилых людей в нашем городе выросло в 3 раза.

По данным 2011 года в Санкт-Петербурге проживало более **1 миллиона 285 тысяч** пожилых граждан.

Из них:

- более 245 тысяч – ветераны Великой Отечественной войны, жители блокадного Ленинграда;
- более 640 тысяч – инвалиды;
- свыше 303 тысяч – граждане старше 75 лет.

Граждане пожилого возраста составляют сейчас более **25% населения города**, по расчетам в **2026 году** доля пожилых людей в общей численности населения Санкт-Петербурга достигнет **29%**.

Большинство пожилых людей испытывают острую необходимость в удовлетворении своих информационных, культурных и образовательных потребностей. Важнейшую роль в удовлетворении этих потребностей могут выполнять общедоступные библиотеки, способствуя тем самым улучшению качества жизни пожилых людей и повышению их социального статуса.

Многие годы Центральная городская публичная библиотека им. В.В.Маяковского является современным общедоступным информационным, образовательным и культурно-досуговым центром для населения Санкт-Петербурга.

Одним из главных приоритетов деятельности библиотеки в последнее десятилетие стала социальная направленность. Осуществляя дифференцированное обслуживание всех категорий пользователей - юношества, работающих и безработных граждан, пенсионеров и инвалидов - библиотека способствует социальной защите, повышению культурного, информационного и образовательного уровня населения.

Особое внимание наша библиотека уделяет работе с социально незащищенными категориями пользователей, в первую очередь - с пожилыми людьми. Для многих пожилых людей библиотека является единственным доступным окном в большой мир.

Категория пользователей пожилого возраста требует к себе особого внимания. Старшее поколение, в силу ограниченности средств, практически лишено возможности

посещать кино, театры, большинство пожилых людей не могут воспользоваться платными формами досуга. Библиотеки остались тем немногим, что им доступно. Для пожилых людей очень важно и простое общение в стенах библиотеки. Определение своего места в обществе в связи с изменением социального статуса, ухудшение здоровья, часто одиночество и дефицит общения - эти и другие проблемы вызывают необходимость моральной и психологической поддержки пожилых людей, и, нередко, они надеются получить ее именно в библиотеке.

В работе с пожилыми людьми, зачастую одинокими и социально неадаптированными, ЦГПБ им. В.В.Маяковского старается создать для них комфортные условия пребывания в библиотеке, обеспечить пожилым людям всесторонний доступ к фонду библиотеки, к разнообразным социально значимым печатным и электронным ресурсам. Библиотека регулярно организует культурно-досуговые мероприятия, предоставляя пожилым людям возможность не только читать и получать необходимую им информацию, но и возможность неформального общения и интересного досуга в уютной дружеской атмосфере. Все это способствует вовлечению пожилых людей в жизнь общества, создает возможности для всесторонней реализации потенциала пожилых людей.

Начиная с 2009 года ЦГПБ им. В.В. Маяковского работает по специальной **целевой программе «Библиотека – старшему поколению»**.

Во всех отделах обслуживания библиотеки организована система приоритетного и льготного информационно-сервисного обслуживания лиц пожилого возраста. Пользователи пожилого возраста обслуживаются вне очереди, информационные и некоторые сервисные услуги предоставляются им либо с 25 % скидкой, либо бесплатно.

Определенным категориям пожилых пользователей все информационные и сервисные услуги в библиотеке предоставляются бесплатно - Героям Советского Союза и Российской Федерации; Героям Социалистического Труда; полным кавалерам ордена Славы и ордена Трудовой Славы; пользователям старше 80 лет.

Для пожилых читателей, у которых нет возможности самостоятельно посещать библиотеку, была организована система нестационарного библиотечного обслуживания в форме **социального абонеента**.

Социальный абонемент является межотдельским структурным подразделением библиотеки, в состав которого входят уполномоченные сотрудники ряда отделов ЦГПБ им В. В. Маяковского: основного абонеента, отдела литературы на иностранных языках, информационно-библиографического отдела, Центра деловой и социально-правовой информации.

Сотрудники социального абонеента регулярно осуществляют подбор литературы по предварительным заявкам пожилых людей, доставляют заказанную ими литературу на дом. Первоначально пользователями социального абонеента были пожилые люди, проживающие только в Центральном районе Санкт-Петербурга. Но за

услугами социального абонемена стали все больше обращаться пожилые граждане, проживающие в разных районах Санкт-Петербурга, поэтому основной сложностью в работе социального абонемена стало транспортное обеспечение доставки литературы.

За последние два года услугами социального абонемена воспользовались 47 человек, средний возраст которых 80 лет, почти все они являются инвалидами.

К каждому пользователю социального абонемена в течение года было сделано по 9-10 выездов. Для них сотрудниками библиотеки было подобрано и доставлено 778 книг и 332 журнала.

Кроме того, всем пользователям «социального абонемена» на дом доставлялись и новые справочные и информационные издания государственных и общественных организаций Санкт-Петербурга, посвященные актуальным правовым и социальным проблемам.

Нельзя не отметить, что у сотрудников библиотеки, осуществляющих обслуживание пользователей социального абонемена на дому, сложились крепкие дружеские отношения с этими читателями, а у пожилых людей окрепла вера в то, что они достойны внимания и заботы.

Непосредственно в стенах библиотеки для пожилых людей постоянно организуются и проводятся разнообразные **культурно – досуговые мероприятия**: книжно-иллюстративные, художественные и информационно-консультационные выставки, презентации книг, литературные вечера, экскурсии, фотовыставки, тематические лекции, концерты, дни социально-правовой информации.

Книжно-иллюстративные выставки проводятся в отделах обслуживания библиотеки на темы, представляющие интерес именно для пожилых людей - «Ключи к здоровью», «Листки блокадного календаря», «На пути к победе», «Они сражались за Родину», «Война. Народ. Победа», «По святым местам», «Энциклопедия бывалого дачника», «Международный день пожилых людей», «Актуальная правовая и социально значимая информация».

Многие годы в период с октября по май пожилые люди могут еженедельно по пятницам посещать бесплатные **тематические музыкальные лекции – концерты** «Петербургконцерта» - за 2010/2011 гг. для пожилых людей было организовано 62 таких мероприятия.

В течение года в мультимедийном центре библиотеки работает **кинолекторий «Любимое кино»** - для пожилых людей проводятся бесплатные кинопоказы лучших отечественных и зарубежных художественных и документальных фильмов из фондов библиотеки в сопровождении кратких лекций.

В отделе литературы на иностранных языках третий год работают **курсы по изучению английского языка** для пожилых людей. Обучение проводится на основе разнообразных видеокурсов - «Learning English», «Follow Me», «Face2Face», «Messages», «Inside Out».

В 2011 году отдел литературы на иностранных языках тесно сотрудничал с **клубом «Серебряный возраст»**, для членов этого клуба проводились тематические кинопросмотры фильмов 60-х годов на английском языке и психологические тренинги на английском языке.

Для пожилых людей в течение года постоянно проводится **экскурсия «Библиотека нового тысячелетия»** по отделам обслуживания ЦГПБ им. В.В.Маяковского с целью знакомства с ресурсами и услугами современной библиотеки.

Пожилые люди приглашаются на мероприятия разнообразных **общегородских и библиотечных праздников**, проводимых в библиотеке – «Ночь музеев», «Ночь музыки», «День Ф. М. Достоевского», «Парк интеллектуальных развлечений». Пожилые люди принимают самое активное участие в литературных викторинах и конкурсах, в праздновании Дня Победы, Всемирного дня писателя, Всемирного Дня книги.

Ежегодно в конце сентября – начале октября по специальной программе в библиотеке проходят мероприятия праздника **«Добро пожаловать в библиотеку!»**, посвященного **Международному дню пожилых людей** – проводятся тематические книжные выставки, викторины, показы художественных фильмов, встречи с писателями, презентации, экскурсии, лекции, консультации юристов и специалистов государственных и общественных организаций Санкт-Петербурга.

В рамках реализации целевой программы «Библиотека – старшему поколению» в библиотеке были организованы и успешно работают в течение трех лет **Школа здоровья и долголетия, Школа компьютерной грамотности и Школа правовой грамотности** для пожилых людей.

Большинство пожилых людей очень волнуют вопросы укрепления здоровья, лечения различных заболеваний, получения качественной медицинской помощи, профилактики болезней.

В рамках **Школа здоровья и долголетия** для пожилых людей были организованы лекции врачей и специалистов-геронтологов на различные актуальные темы, такие как «Питание в пожилом возрасте», «Сахарный диабет: профилактика, контроль, лечение», «Финская ходьба с палками как форма активного долголетия».

После каждой лекции пожилые люди могли бесплатно проконсультироваться у специалистов, а также получить информационные и справочные материалы Территориального Фонда обязательного медицинского страхования Санкт-Петербурга, Санкт-Петербургского диабетического общества инвалидов, Пенсионного Фонда РФ.

В последние годы в нашей стране особое внимание стали уделять вопросам **ликвидации информационного неравенства** различных социальных и возрастных категорий граждан, прежде всего вопросам **компьютерной грамотности людей пожилого возраста** и проблеме приобщения их к сообществу пользователей Интернет. Количество пожилых людей, умеющих работать на компьютере и в сети Интернет, до сих пор остается крайне невысоким. Между тем в условиях все большего проникновения информационных и интернет-технологий в повседневную жизнь

человека ограниченность доступа к информации практически равносильна ущемлению его прав и свобод.

Именно поэтому одной из важнейших задач ЦГПБ им В. В. Маяковского стала организация обучения граждан пожилого возраста основам компьютерной грамотности, навыкам использования информационно-коммуникационных технологий, умению работать с ресурсами сети Интернет.

В 2009 году в библиотеке была создана **Школа компьютерной грамотности** для пожилых людей. Сотрудниками библиотеки была разработана специальная программа обучения основам компьютерной грамотности лиц пожилого возраста с учетом психофизиологических особенностей пожилых людей, никогда прежде не работавших с компьютером.

Основная цель программы – дать возможность пожилым людям получить необходимый уровень знаний и навыков, требующихся для работы на компьютере, научить их использовать компьютер в повседневной жизни.

В течение двух месяцев слушателей Школы компьютерной грамотности не только обучают основам работы на персональном компьютере и в сети Интернет, но и основам правовой грамотности. Слушатели учатся работать с порталами органов государственной власти в сети Интернет, получают основные знания о правовой информации, учатся работать с электронными правовыми ресурсами.

Каждый слушатель Школы компьютерной грамотности бесплатно получает полный комплект учебных материалов по курсу обучения объемом 209 печатных листов.

Трехлетний опыт практического обучения пожилых людей в возрасте от 55 до 83 лет свидетельствует о том, что все пожилые люди, независимо от их возраста и образовательного уровня, способны успешно научиться работать на компьютере.

По мнению самих слушателей, прошедших курс обучения в Школе компьютерной грамотности, они получили необходимые им знания и практические навыки для работы на компьютере. Большинство из них стали активно использовать свой домашний компьютер, пользоваться электронной почтой и всевозможными социально-правовыми и коммуникационными сервисами Интернет.

Благодаря полученным знаниям в Школе компьютерной грамотности пожилые люди могут изменить свой образ жизни, расширить свои личные и общественные контакты.

Единственной проблемой является постоянно растущая очередь из пожилых людей, которые хотели бы учиться в Школе компьютерной грамотности нашей библиотеки.

Осенью 2010 года библиотека издала на компакт-диске **электронный учебник «Компьютер — старшему поколению»**, в который были включены документы и методические материалы по организации обучения основам работы на персональном компьютере, лекционные и учебные материалы для слушателей по курсу обучения. На

диске были также представлены полные тексты публикаций о пожилых людях, методике обучения пожилых людей, опыте работы российских и зарубежных библиотек с пожилыми людьми.

Основной целью издания электронного учебника было предоставить возможность коллегам из других библиотек использовать готовые учебные материалы для разработки собственного курса обучения пожилых людей основам работы на персональном компьютере.

Особое внимание ЦГПБ им В. В. Маяковского уделяет **правовому информированию и просвещению населения** Санкт-Петербурга.

Еще в декабре 1994 г. в ЦГПБ им. В.В. Маяковского был открыт **Центр деловой и социально-правовой информации**, основными задачами которого стало предоставление нормативно-правовой и социально значимой информации, обеспечение доступа граждан к электронным правовым ресурсам, формирование правовой культуры населения.

Для большинства пожилых людей, Центр стал наиболее доступным источником социально-правовой информации, которая зачастую крайне необходима пожилым людям для решения их жизненно важных проблем.

С целью оказания правовой помощи и правового просвещения населения библиотека регулярно организует книжные выставки правовой и социально значимой литературы, проводит дни правовой информации, выпускает информационные буклеты, ведет тематические дайджесты, посвященные актуальным правовым и социальным проблемам.

В течение многих лет ЦГПБ им. В.В.Маяковского активно сотрудничает с государственными, общественными и коммерческими учреждениями и организациями Санкт-Петербурга: Комитетом по социальной политике Санкт-Петербурга, Отделением Пенсионного фонда РФ по Санкт-Петербургу и Ленинградской области, Санкт-Петербургским региональным отделением Фонда социального страхования РФ, Территориальным фондом обязательного медицинского страхования Санкт-Петербурга, Управлением специальной связи и информации Федеральной службой охраны РФ в Северо-Западном федеральном округе, информационно-правовым консорциумом «Кодекс», Санкт-Петербургской общественной организацией «Общество содействия социальной защите граждан «Петербургская ЭГИДА» и многими другими.

Благодаря этому сотрудничеству пользователям библиотеки и населению Санкт-Петербурга за 5 лет было **бесплатно передано 52 440 экземпляров печатных изданий социально-правовой проблематики** - буклетов, брошюр и справочников.

Крайне востребованными формами правового просвещения у социально незащищенных категорий населения Санкт-Петербурга и, прежде всего – у пожилых людей, стали **информационно-консультационные выставки** ресурсов и услуг государственных и общественных организаций и **бесплатные юридические консультации**.

В 2004 году ЦГПБ имени В.В. Маяковского стала организатором **первой в Санкт-Петербурге выставки информационных ресурсов и услуг правозащитных и общественных организаций «День защиты прав человека»**, на которой горожанам представилась уникальная возможность познакомиться с деятельностью и информационными ресурсами правозащитных, общественных и благотворительных организаций, информационных и кризисных центров, ассоциаций и фондов. Во время работы выставки посетители могли получить бесплатные консультации специалистов и юристов правозащитных организаций, а также информационные материалы и литературу о том, как защищать свои права.

В дальнейшем в работе выставок стали принимать участие представители органов власти Санкт-Петербурга, различных государственных учреждений и коммерческих организаций.

В 2004-2011 гг. было организовано и проведено **8 информационно-консультационных выставок** для населения города, в них приняли участие **138 государственных, общественных, правозащитных и коммерческих организаций Санкт-Петербурга**. Несмотря на то, что все прошедшие выставки работали всего в течение одного дня, их посетило более **20,5 тысяч человек**; юристы и специалисты организаций-участников дали посетителям выставок более 13,5 тысяч индивидуальных консультаций. **Более 70% посетителей этих выставок – люди пожилого возраста.**

Очень часто для разрешения сложных правовых ситуаций требуется консультационная помощь квалифицированного юриста. К сожалению, пожилые люди, нуждающиеся в юридической помощи, не имеют возможности получить ее платно, поскольку стоимость услуг юристов достаточно высока; также они не могут воспользоваться и системой государственной бесплатной юридической помощи, поскольку не обладают соответствующими льготами. Именно для этих граждан в ЦГПБ им. В.В. Маяковского были организованы **бесплатные консультации юристов.**

Чтобы иметь возможность организовать бесплатные консультации юристов для населения, ЦГПБ им. В.В. Маяковского в 2010-2011 гг. разработала несколько **целевых проектов** («Социально-правовое и библиотечно-информационное обслуживание лиц с ограниченными физическими возможностями», «Правовое просвещение населения – социальная миссия общедоступной библиотеки») и получила необходимое государственное финансирование.

Более 500 человек смогли получить бесплатные юридические консультации, из них более 70% - граждане пожилого возраста.

Большим спросом у пожилых людей пользуются **справочно-информационные буклеты по актуальным социально-правовым вопросам**, которые готовятся, издаются и бесплатно распространяются ЦГПБ имени В.В. Маяковского.

В 2010/2011 гг. сотрудниками библиотеки были подготовлены и изданы информационно-правовые буклеты: «Ваше имущество и ваши права», «Права граждан

с ограниченными физическими возможностями: юридический комментарий», «Многофункциональные центры предоставления государственных услуг в Санкт-Петербурге», «Защита прав граждан с ограниченными физическими возможностями: государственные и общественные организации Санкт-Петербурга, оказывающие помощь и поддержку гражданам с ограниченными физическими возможностями» и другие.

В рамках **Школы правовой грамотности для пожилых людей** библиотека регулярно организует и проводит **Дни социально-правовой информации**, во время которых пожилые люди могут прослушать лекции на актуальные социально-правовые темы, а также получить индивидуальную бесплатную консультацию юристов или специалистов органов государственной власти и социальной защиты населения.

Огромный интерес у пожилых людей вызвали лекции на темы «Актуальные вопросы пенсионного законодательства», «Пенсионная система РФ в 2010 г.: валоризация пенсионного капитала, начисление пенсий по инвалидности, организация социальных выплат, неработающим пенсионерам» и «Предоставление бесплатной медицинской помощи по полису обязательного медицинского страхования».

Во время Дней социально-правовой информации для посетителей проводились также презентация еженедельной газеты «Пожилой Петербург» и презентация ресурсов и услуг библиотеки для пожилых людей.

Как **методический центр** ЦГПБ имени В.В. Маяковского считает крайне важным проводить городские и межрегиональные круглые столы, посвященные вопросам работы библиотек с пожилыми людьми для профессионального сообщества, а также информировать население города о ресурсах и услугах общедоступных библиотек, ориентированных на граждан пожилого возраста.

15 декабря 2010 г. в ЦГПБ имени В.В. Маяковского состоялся **круглый стол «Библиотеки – старшему поколению»**, в работе которого приняли участие не только руководители и представители общедоступных библиотек Санкт-Петербурга и Ленинградской области, но представители органов власти Санкт-Петербурга, отделов социальной защиты населения и комплексных центров социального обслуживания населения, общественных организаций города.

Участники круглого стола обсудили формы и методы информационной, образовательной, культурно-досуговой деятельности библиотек, направленные на привлечение в библиотеку людей старшего поколения и на удовлетворение их информационных и культурных потребностей. Участники познакомились с опытом работы общедоступных библиотек, государственных и общественных организаций с людьми пожилого возраста; рассмотрели перспективы и возможности библиотек в деле социальной адаптации и интеграции людей старшего поколения в современное общество.

Особое внимание было уделено проблеме доступа пожилых людей к современным компьютерным и информационно-коммуникационным технологиям,

вопросам организации эффективного взаимодействия и сотрудничества библиотек с органами власти, государственными и общественными организациями с целью улучшения качества жизни пожилых людей и придания им активного социального статуса.

В дальнейшем ЦГПБ имени В.В. Маяковского планирует повышать качество библиотечного и информационного обслуживания пожилых людей, активизировать работу по формированию информационной культуры людей старшего поколения.

Библиотека может и должна быть информационным, культурным и образовательным центром, привлекательным для любого пожилого человека.