

Чалова Зоя Васильевна,

Директор СПб ГБУК «Центральная городская публичная

библиотека имени В. В. Маяковского»,

г. Санкт-Петербург

ЦГПБ ИМ. В.В. МАЯКОВСКОГО – СТАРШЕМУ ПОКОЛЕНИЮ

Центральная городская публичная библиотека им. В.В. Маяковского – крупнейшая общедоступная библиотека Санкт-Петербурга, современный информационный, образовательный и культурно-досуговый центр для населения города.

Фонд библиотеки насчитывает более 1 миллиона 770 тысяч печатных, электронных и мультимедийных изданий. В 2014 году услугами библиотеки воспользовались более 88 тысяч читателей всех социальных и возрастных категорий.

Многие годы одним из главных приоритетов деятельности библиотеки является **социальная направленность**. Осуществляя дифференцированное обслуживание пользователей - юношества, работающих и безработных граждан, пенсионеров и инвалидов - библиотека способствует социальной защите, повышению культурного, информационного и образовательного уровня жителей Санкт-Петербурга.

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. 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.

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.

Количество представителей старшего поколения среди пользователей библиотеки увеличивается практически ежегодно и в 2014 году каждый шестой читатель библиотеки был старше 55 лет.

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, с 2010 года работает система нестационарного библиотечного обслуживания в форме **социального абонеента**.

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

Тем не менее, если в 2010 году было осуществлено всего 29 выездов к читателям, то в 2012 году – уже 45, расширилась и география выездов. В 2014 году сотрудники социального абонеента сделали 49 выездов и 125 раз посетили своих читателей.

За 5 лет услугами социального абонеента библиотеки воспользовались 42 человека, средний возраст которых 80 лет, почти все они являются инвалидами.

По сравнению с 2010 годом значительно увеличилось и количество доставленных читателям изданий - более чем в три раза. В 2014 году пожилым читателям было подобрано и доставлено 1025 книг, 289 журналов, 61 компакт-диск. Сотрудники социального абонеента познакомили наиболее технически продвинутых читателей с возможностью прослушивать аудиокниги, а также научили пользоваться электронными книгами в системе «Литрес».

С 2013 года социальный абонеент работает также и в **Отделе по работе с юношеством**. Один из сотрудников библиотеки обслуживает на дому 3 пожилых людей, которые по состоянию здоровья не могут пользоваться услугами библиотеки самостоятельно. За 2014 год пользователей социального абонеента посетили 44 раза, им было доставлено 90 печатных и электронных изданий.

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

люди с нетерпением ждут каждый визит сотрудников библиотеки, для них важно не только получить заказанные книги и журналы, но и просто пообщаться, поговорить на жизненно важные темы.

Среди тех, кто пользуется услугами социального абонемента, есть и старейшая читательница нашей библиотеки - в 2014 году мы поздравили Иду Борисовну Рафибекову со 101-летним юбилеем. Несмотря на возраст, она не только обслуживает себя сама, прекрасно готовит, но и продолжает интересоваться политикой и очень любит читать.

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.

В 2014 году библиотека организовала и провела 965 массовых мероприятий, которые посетило более 154 тысяч человек, большинство которых относятся к старшему поколению.

Книжно-иллюстративные выставки проводятся во всех отделах обслуживания библиотеки на темы, представляющие интерес именно для пожилых людей - «Мой первый компьютер», «60,70,80... Мой прекрасный возраст», «День бабушек и дедушек», «Чужого горя не бывает», «Актуальная правовая и социально значимая информация». Параллельно с выставкой «Дачная жизнь» проводился одноименный фотоконкурс среди читателей старшего поколения.

Многие годы в период с октября по май пожилые люди могут посещать в библиотеке бесплатные **тематические музыкальные лекции–концерты** «Петербургконцерта», которые проводятся еженедельно по пятницам - с 2010 года было организовано более 190 концертов.

В течение года в мультимедийном центре библиотеки постоянно 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 2014 году был проведен 51 кинопоказ, сеансы посетили 987 человек.

В отделе литературы на иностранных языках шестой год для пожилых людей работают **курсы по изучению английского языка**. Обучение проводится на основе разнообразных видеокурсов - «Английский разговорный», «English Result», «New English File», «Real Time» и др. Только в 2014 году было проведено 90 видеуроков, которые посетили 800 человек.

Способствуют освоению иностранного языка и регулярно организуемые отделом **кинопросмотры фильмов 60-70-х годов XX века**, интересных пожилым, на английском языке с русскими субтитрами и без них. За прошедший год более 400 человек посетили 58 киносеансов.

С 2011 года отдел литературы на иностранных языках тесно сотрудничает с **клубом «Серебряный возраст»**. Члены этого клуба – пожилые люди, работающие волонтерами на различных международных социальных, спортивных, экологических мероприятиях, регулярно собираются в стенах библиотеки для изучения и совершенствования английского языка.

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 все мероприятия разнообразных **общегородских и библиотечных праздников**, проводимых в библиотеке – «День Пушкинского Петербурга», «День Ф. М. Достоевского», «Ночь музеев», «Ночь музыки», «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 шести 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 «Память и внимание: сохранить и улучшить», «Нарушения сна – методы самопомощи», «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 и других организаций.

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 обучают основам работы на персональном компьютере и в сети Интернет. Каждый слушатель Школы компьютерной грамотности бесплатно получает полный комплект учебных материалов по курсу обучения объемом 227 печатных листов.

Кроме того, для тех слушателей, кто уже научился работать на компьютере, существует возможность повысить свой уровень компьютерной грамотности на тематических семинарах «Основы работы с графикой», «Создание презентаций», «Основы правовой грамотности». Пожилые люди учатся работать с электронными правовыми ресурсами, с порталами органов государственной власти в сети Интернет, получают основные знания о правовой информации, овладевают техникой обработки фотографий и создания современной мультимедийной презентации.

Опыт практического обучения пожилых людей в возрасте от 55 до 86 лет свидетельствует о том, что абсолютно 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.

Документы и методические материалы по организации обучения пожилых людей основам работы на персональном компьютере, лекционные и учебные материалы для слушателей по курсу обучения были изданы в виде **электронного учебника «Компьютер — старшему поколению»** на компакт-диске. 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. По учебным материалам ЦГПБ им. В.В. Маяковского пожилых людей обучают основам работы на персональном компьютере не только в библиотеках Санкт-Петербурга, но и в библиотеках республики Хакасия, Пермского и Алтайского края, Череповца, Барнаула и других городов России.

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

Двадцать лет назад в библиотеке 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, Санкт-Петербургской общественной организацией инвалидов «Феникс» и многими другими.

Благодаря этому сотрудничеству пользователям библиотеки и населению Санкт-Петербурга было **бесплатно передано более 116 тысяч 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 общественных и благотворительных организаций, информационных и кризисных центров, ассоциаций и фондов.

В дальнейшем в работе выставок под общим названием «Знай свои права» стали принимать активное участие представители органов власти Санкт-Петербурга, различных государственных учреждений и коммерческих организаций.

Посетители информационно-консультационных выставок «Ваше право на здоровье», «Семья и право», «Ваши трудовые права», «Ваше имущество и ваши права» могли не только познакомиться с услугами государственных и общественных организаций Санкт-Петербурга, но, самое главное – могли бесплатно проконсультироваться у специалистов и юристов организаций-участников, а также бесплатно получить полезные информационные и справочные материалы.

В 2004-2014 гг. библиотека организовала и провела 11 **информационно-консультационных выставок** для населения города, в них приняли участие **154 государственных, общественных и коммерческих организации Санкт-Петербурга**.

Несмотря на то, что все прошедшие выставки работали всего в течение одного дня, их посетило **28 тысяч человек**; юристы и специалисты организаций-участников дали посетителям выставок 22 тысячи индивидуальных консультаций.

Более 70% посетителей этих выставок – люди пожилого возраста. Рекордной по посещаемости - 3448 человек - стала информационно-консультационная выставка 2014 года на актуальнейшую для граждан старшего поколения тему - «Ваши социальные права и льготы».

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 многие 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**.

Если в 2010-2012 гг. библиотека, чтобы иметь возможность организовать бесплатные консультации юристов, специально разрабатывала целевые проекты и получала необходимое государственное финансирование, то с 2014 года ЦГПБ им. В.В. Маяковского на безвозмездной основе сотрудничает с Санкт-Петербургской адвокатской коллегией Нарышкиных.

Адвокаты коллегии два раза в месяц бесплатно консультируют граждан в Центре деловой и социально-правовой информации. В течение 2014 года адвокатами было проведено 25 бесплатных приемов граждан, профессиональную бесплатную юридическую консультацию получили 207 человек, большинство из них (65%) - граждане старше 55 лет.

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.

Сотрудниками библиотеки были подготовлены и изданы информационно-правовые буклеты: «Ваше имущество и ваши права», «Права граждан с ограниченными физическими возможностями», «Многофункциональные центры предоставления государственных услуг в Санкт-Петербурге», «Ваши социальные права и льготы», «Ваше здоровье и Ваши права», «Если у вас есть вопросы по налогам...», «Бесплатная юридическая помощь в Санкт-Петербурге» и другие. В материалах для участников круглого стола представлено подготовленное и распространяемое библиотекой справочное издание 2014 года выпуска «Знай свои права: услуги и консультационная деятельность государственных и общественных организаций Санкт-Петербурга».

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», «Предоставление бесплатной медицинской помощи по полису обязательного медицинского страхования», «Основы правовой грамотности для всех», «Как получить бесплатную правовую помощь». Подобные мероприятия также всегда сопровождаются презентацией ресурсов и услуг библиотеки по целевой программе «Библиотека – старшему поколению».

С 2014 года ЦГПБ им. В.В. Маяковского, как и все остальные общедоступные библиотеки города, работает в соответствии с Планом мероприятий по повышению налоговой грамотности населения Санкт-Петербурга, утвержденным Губернатором Санкт-Петербурга. Мы посчитали крайне важным уделить внимание и уровню **налоговой грамотности пожилых людей**, поэтому 22 октября 2014 года в рамках Школы правовой грамотности в библиотеке был организован **День социально-правовой информации «Всё о налогах - гражданам старшего поколения»**. Мероприятие было проведено в сотрудничестве с Межрайонной инспекцией ФНС России № 7 по Санкт-Петербургу, его посетили 75 человек. Среди посетителей мероприятия были не только

пожилые граждане, но и представители Комплексных центров социального обслуживания населения различных районов Санкт-Петербурга, работающие с людьми старшего поколения.

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

Уже в шестой раз сотрудники ЦГПБ имени В.В. Маяковского организуют представительство общедоступных библиотек Санкт-Петербурга на Международном форуме «Старшее поколение». В рамках специализированной выставки социальной, медицинской, благотворительной помощи, товаров и услуг для пожилых людей и инвалидов «Забота, помощь, милосердие» общедоступные библиотеки Санкт-Петербурга представляют горожанам свои программы по работе с людьми старшего возраста. Посетители выставки получают информацию о книжных, информационно-консультационных и художественных выставках, лекциях, концертах, клубах по интересам, обучающих семинарах, мастер-классах компьютерной грамотности, кинопоказах, и еще о множестве услуг и мероприятий, предлагаемых библиотеками города бесплатно для людей старшего возраста.

Уже в третий раз ЦГПБ имени В.В. Маяковского собирает на круглый стол коллег из Санкт-Петербурга, Ленинградской области и других регионов России, представителей органов власти, государственных учреждений социальной сферы, общественных организаций, чтобы обсудить вопросы работы с гражданами старшего поколения.

Участники круглых столов в 2010 и 2012 гг. знакомились с передовым опытом работы общедоступных библиотек, государственных и общественных организаций с людьми пожилого возраста; обсуждали перспективы и возможности библиотек в деле социальной адаптации и интеграции людей старшего поколения в современное общество. Особое внимание уделялось проблеме информационной и компьютерной грамотности пожилых людей; вопросам организации эффективного взаимодействия и сотрудничества общедоступных библиотек с органами власти, государственными и общественными организациями с целью улучшения качества жизни пожилых людей.

ЦГПБ имени В.В. Маяковского считает крайне важным и необходимым улучшать качество библиотечного и информационного обслуживания пожилых людей, всемерно содействовать продлению активной позиции граждан старшего поколения в жизни общества.

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