

Мадьярова Мария Николаевна,
*главный библиотекарь отдела маркетинга,
рекламы и массовой работы
Государственной библиотеки Югры,
г. Ханты-Мансийск*

О ТЕХНОЛОГИЯХ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГРАЖДАН СТАРШЕГО ПОКОЛЕНИЯ БИБЛИОТЕКАМИ ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ

Современная публичная библиотека осуществляет обслуживание всех категорий граждан, предоставляет комплекс библиотечно-информационных и сервисных услуг индивидуальным пользователям (физическим лицам) и организациям (юридическим лицам) в локальном и удаленном режимах.

Работа библиотек с пожилыми людьми в последние годы стала особенно актуальной для нашего общества. Общеизвестный факт, что по данным ООН, в 1950 году в мире проживало приблизительно 200 миллионов людей в возрасте 60 лет и старше, к 1975 году их количество возросло до 550 миллионов. По прогнозам, к 2025 году численность людей старше 60 лет достигнет 1 миллиард 100 миллионов человек. По сравнению с 1950 года их численность возрастет более чем в 5 раз, тогда как население планеты увеличится только в 3 раза.

Главная социальная функция библиотеки в работе с пожилыми – содействие адаптации этой категории граждан в социуме посредством предоставления им свободного и возможно полного доступа к информации, связанной с их повседневной жизнью.

Библиотека, как социальный институт, выполняет архиважную задачу, используя индивидуальный подход к каждому: предоставляет необходимую информацию, создает комфортную среду, организует досуг.

Направления деятельности

Решая эти задачи, библиотеки работают по следующим направлениям (в соответствии с «Модельным стандартом деятельности публичной библиотеки», принятым Российской Библиотечной Ассоциацией):

- сотрудничают со службами социального обеспечения;
- участвуют в местных, региональных и федеральных программах социальной защиты и информационного обслуживания;
- ведут фактографические БД по проблемам социальной защиты населения (правовые, экономические и т.п.);
- приобретают документы и оборудование;
- обучают персонал для работы с данной группой пользователей.

Виды и формы государственных услуг

- Выдача документов читателям библиотеки на дом, в стенах библиотеки, внестационарное обслуживание;
- Предоставление услуги надомного абонента;
- Проведение просветительских и культурно-досуговых мероприятий;
- Формирование фонда в соответствии с потребностями пользователей;
- Предоставление информации о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;
- Обучение компьютерной грамотности.

Пожилых людей, с которыми работает библиотека, можно условно разделить на три группы:

- люди пожилого возраста, зарегистрированные в библиотеке как читатели (их количество составляет 3 % от общего числа читателей общедоступных библиотек Югры);

- люди пожилого возраста, не зарегистрированные в библиотеке как читатели, но являющиеся пользователями услуг библиотеки. Это такие услуги как: ксерокопирование, консультации библиотекарей, посещение культурно-досуговых мероприятий, занятия на курсах компьютерной грамотности.

- люди пожилого возраста, не зарегистрированные в библиотеке как читатели, не являющиеся пользователями библиотеки, но пользующиеся некоторыми видами услуг библиотеки опосредованно. Это когда библиотекари сами посещают интернаты и дома дневного пребывания пенсионеров, а также получение консультаций по телефону.

Обеспечение доступности, внестационарное и надомное обслуживание

Приобщение к книге, к библиотеке является неременным условием полноценной социальной реабилитации. В современном библиотековедении и библиотечной практике в качестве парадигмы выступают идеи равного и свободного доступа к информации, общедоступности библиотечного обслуживания.

При работе с этой группой читателей библиотеки учитывают такие характеристики, как социальная активность, возрастные особенности (ограничения жизнедеятельности).

Доступность информации по отношению к этой категории пользователей библиотек – категория, обозначающая в т.ч. и **физическую доступность**. Для пожилого человека важно, чтобы библиотека была рядом с домом, имела пандусы во входной зоне, удобные и широкие лестницы с перилами (что особенно важно для пользователей с ограничениями жизнедеятельности).

Библиотеки создают для пожилых читателей психологически комфортные условия: уютные зоны обслуживания, их обслуживают знакомые доброжелательные сотрудники. В библиотеках гг. Нефтеюганска, Нижневартовска, Советского района

созданы комфортные условия для отдыха и работы. Многие библиотеки имеют комнаты с мягкой мебелью, аудио- и видеоаппаратурой для проведения массовых мероприятий.

В целях обеспечения доступности библиотеки используют такую форму обслуживания, как надомный абонемент. Количество читателей, обслуживаемых на дому, колеблется от 5 (г. Урай) до 62 в Советском районе, здесь в обслуживании читателей на дому сотрудниками 7 библиотек оказывают помощь социальные работники, родственники, знакомые. Специализируется на обслуживании этой категории пользователей профилированная библиотека «Внестационар» (г. Советский), которая организует работу совместно с клубом «Оптимист» на базе окружного «Дома интерната для престарелых и инвалидов».

Чаще стали применять библиотеки в работе с пожилыми людьми **такую** форму работы **как выездной читальный зал**. Эта форма подразумевает проведение библиотеками выездных мероприятий в комплексных центрах социального обслуживания населения, реабилитационных центрах, специализированных домах проживания пенсионеров и т.д.

Октябрьская центральная библиотека на протяжении многих лет практикует организацию передвижек в отделениях Октябрьской больницы (инфекционном, терапевтическом, хирургическом), обмен книг производится 1 раз в квартал - это обеспечивает доступ пожилых людей к книге. В этой же библиотеке создана передвижка в специальном доме для одиноких престарелых «Ивушка».

Ресурсы

Цели, с которыми обращаются пожилые читатели к информации, преимущественно досуговое чтение или для удовлетворения социальных потребностей (пенсионное законодательство, льготы, права и гарантии для пожилых людей, профилактика заболеваний, формирование здорового образа жизни, дачное растениеводство).

Комплектование библиотечных фондов осуществляется с учетом интересов и информационных потребностей читателей этой категории. Основой формирования библиотечного фонда является изучение читательских предпочтений, интересов. Предпочтения пожилых людей отличаются от предпочтений других целевых групп. Пожилые люди предпочитают классику, повседневные истории и юмор. На втором и третьем местах – «короткие истории» и «романы о судьбе, родине, любви», а также книги, содержащие полезные советы.

В ЦБС г. Мегиона имеется сектор по работе с социально-незащищенными категориями граждан, формирование библиотечного фонда происходит с учетом специфики сектора: в первую очередь поступают издания, интересующие пенсионеров (как художественная и отраслевая литература, так и литература по социальным вопросам).

Читательская группа пожилых читателей включает такую категорию, как инвалиды по зрению, люди с ослабленным зрением. Эти читатели нуждаются в

специальных изданиях («говорящих книгах», крупношрифтовых изданиях, брайлевских книгах).

Самая большая коллекция специализированных изданий в МБУ «БИС» г. Нижневартовска. Аналогичная ситуация с приобретением специального оборудования. Специализированное оборудование имеют библиотеки гг. Нижневартовска, Сургута, Урая, Мегиона, Государственная библиотека Югры.

Пополняется фонд литературы, ориентированный на информационные запросы старшего поколения в области социальной защиты и социального обеспечения.

Сотрудничество

Общедоступные библиотеки округа в своей работе по обслуживанию людей пожилого возраста тесно сотрудничают с Администрациями муниципальных образований, органами социальной защиты населения, комплексными центрами социального обслуживания населения, Советами войны, труда и вооруженных сил, советами ветеранов, др. учреждениями и организациями; участвуют в реализации программ и проектов по социальной поддержке лиц пожилого возраста, действующих в муниципальных образованиях.

В последние годы сотрудничество носит более упорядоченный характер, библиотеки заключают договоры, соглашения о сотрудничестве, которые сопровождаются совместными планами работы.

Один пример: в центральной городской библиотеке ЦБС г. Югорска разработана программа «Родник вдохновения», которая предусматривает меры по созданию благоприятных условий для удовлетворения культурных потребностей пожилых людей, повышение уровня их жизни. В рамках реализации программы изучены потребности пользователей пожилого возраста в различных формах библиотечного обслуживания: мини-опросы, анализ читательских формуляров, социологическое исследование в форме анкетирования «Удовлетворенность качеством обслуживания в библиотеке», заключен договор на информационно-библиографическое и библиотечное обслуживание между УСО ХМАО-Югры «КЦСОН «Сфера» и МБУ «Централизованная библиотечная система г. Югорска».

Психологическая поддержка

Определение своего места в обществе в связи с изменением социального статуса, адаптация к новой роли в обществе, ухудшение здоровья, часто одиночество и дефицит общения - эти и другие проблемы вызывают необходимость моральной и психологической поддержки пожилых людей, и, зачастую, они надеются получить ее именно в библиотеке. Пожилые граждане с удовольствием посещают массовые мероприятия, занятия клубов по интересам, принимают участие в выставках.

Ежегодно в конце сентября ко дню пожилого человека библиотеки проводятся мероприятия для старшего поколения: «С днем пожилого человека!», «От поколения к поколению». В эти дни библиотеки не только приглашают к себе пожилых людей, но и посещают их на дому. Так, например, библиотекари села Ванзеват Белоярского района

совместно с сотрудником соцзащиты и школьниками посетили на дому жителей почтенного возраста, поздравили их с Днем пожилого человека, вручили подарки, а школьники организовали мини-концерты на дому. Такие поздравления получили положительный эмоциональный отклик и у пожилых, и у ребят, были высказаны пожелания продолжить данную практику.

Библиотеки помогают пожилым читателям решить проблему организации культурного досуга, предоставляют возможность встретиться с интересными людьми, пообщаться в непринуждённой обстановке, обрести новых друзей, реализовать свои творческие задумки. При работе с этой группой читателей библиотеки учитываются такие характеристики, как социальная активность, возрастные особенности (ограничения жизнедеятельности).

Основным способом проведения досуга для пожилых остается чтение художественной и научно-популярной литературы, просмотр телепередач. Кроме того, пожилые люди в свободное время любят шить и вязать, увлекаются растениеводством и резьбой по дереву, ходят на охоту и рыбалку, слушают музыку, занимаются другими видами творчества. Не имея других способов проведения досуга, пожилые люди «активно отдыхают» на дачных и приусадебных участках.

В силу своих особенностей: открытости, доступности и бесплатности - библиотеки взяли на себя функции организации досуга населения, открывая свои помещения различным клубам и объединениям по интересам. Их популярность и жизнеспособность определяются не какой-то особой темой или сверхзадачей, а главным образом царящей в них атмосферой. Свободное, непринужденное общение оказывается очень полезным для людей пенсионного возраста. Они, получая информацию о новых книгах, журналах, обмениваются опытом, помогают советом другим, находят единомышленников и друзей. Кроме того, создание теплой семейной атмосферы помогает пожилым гражданам бороться с отрицательными стереотипами отношения к старости и ощущать уверенность в завтрашнем дне.

В библиотеках успешно работают клубы для пожилых людей.

Несколько примеров: в г. Лангепасе работает клуб «Собеседник», с 2009 в г. Нижневартовске - клуб общения пожилых людей «Золотой возраст», с 1995 года работает клубное объединение «Девять бабок, один дед» в г. Советском, наибольшее разнообразие клубов отмечается в Советском районе – это клубы «Молодость до старости», «Крепкий орешек», «В гостях у самовара». Клуб «Очаг» работает при Талинской библиотеке Октябрьского района с 1997 года. Клубу «Литературные встречи» в Государственной библиотеке Югры исполнилось 30 лет.

В городской библиотеке №1 г. Югорска для пользователей старшего поколения работает клуб «Поговорим по душам». Ко дню пожилого человека подготовлена встреча «Шепчу «спасибо» я годам». В городской библиотеке №2 организован клуб «Тепло души никогда не туши», цель которого сохранение активности пожилых людей, создание для них благоприятного психологического микроклимата.

В Центральной городской библиотеке г. Нижневартовска продолжает работать клуб общения пенсионеров «Дневной киносеанс», объединяющий людей пожилого возраста. Два раза в месяц, по четвергам люди старшего поколения собираются для совместного просмотра лучших образцов отечественного и зарубежного кинематографа с их последующим обсуждением.

В цикле **оздоровительных мероприятий** для пожилых людей в городской библиотеке № 1 Нижневартовской МУ «БИС» состоялась встреча с врачом-терапевтом Центра медицинской профилактики Исуповой С.В. на тему "О нашем сердце и сердечно-сосудистой системе" и лекция врача-ревматолога Феденковой Л.В. "Профилактика и лечение остеопороза". Совместно с Центром социальной помощи "Диалог" было организовано посещение Социально-оздоровительного центра "Голубое озеро" из цикла "Путешествие к здоровью".

В городской библиотеке № 8 действует клуб «Школа здоровья» для пожилых людей. Для них были организованы циклы психологических тренингов "Путешествие внутрь человека" и "О пользе правильного питания". На встречу с ними был приглашён терапевт, доктор медицинских наук Бурцева О.В. с лекциями на тему «Музыкотерапия» и «Электростимуляция в домашних условиях». Такую же практику используют и в ЦБС г. Радужного. Здесь провели час здоровья «Артериальная гипертония – болезнь, которую можно контролировать» с участием специалиста отделения медицинской профилактики Крипак Т.А.

Всевозможные выставки информационных ресурсов, обзоры литературы, рекомендательные и тематические беседы, художественные выставки и выставки поделок, проводимые библиотеками, делают пенсионеров не только посетителями, но и участниками, позволяя им рассказывать о себе, выражать себя в литературе, живописи, фотографии, разнообразных поделках. Пожилые люди участвуют в многочисленных конкурсах, викторинах, которые проводят библиотеки (окружные конкурсы «Быть добру», «С любовью о Югре», городские «В гармонии с природой» (Государственная библиотека Югры).

Советская городская библиотека микрорайона ПМК - «Библиотека - теплый дом». Для пожилых читателей организуются в библиотеке встречи с чаепитием, так называемые, «посиделки». Основной состав клуба - активные читатели и просто хорошие друзья.

Малиновская библиотека носит название «Милосердие». Библиотека ведет совместную работу по организации досуга пожилых читателей с общественностью.

В 2010 году ЦГБ им. Пушкина получила сертификат комфортности от Администрации г. Сургута как «доступное, безопасное и комфортное место для жителей города Сургута старшего поколения».

Обеспечение доступа к социально значимой информации

С помощью современных компьютерных технологий сотрудники библиотек помогают осуществить доступ к информации пожилым людям наравне с другими пользователями. Специалисты библиотек оказывают помощь по поиску в сети Интернет, учат пользоваться электронной почтой, подбирают нужную для читателей социально значимую информацию, копируют и печатают документы.

В общедоступных библиотеках округа работают 90 центров общественного доступа, в 18 % из них организовано обучение компьютерной грамотности пожилых людей. Число пожилых людей, получивших в 2011 г. необходимый уровень знаний и навыков для работы на компьютере и в сети Интернет (электронная почта, социальные сети, сайты органов государственной власти) колеблется от 18 в г. Урае до 151 в г. Сургуте.

Перечень информационных ресурсов Интернет, ресурсов органов власти и местного самоуправления, к которым организован доступ пользователям: портал Правительства Российской Федерации; сайты федеральных министерств и ведомств Российской Федерации; Официальный web-сайт органов государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры; сайты органов власти субъектов Российской Федерации; сайты муниципальных образований Ханты-Мансийского автономного округа Югры.

Кроме этого, библиотеки оформляют стенды, папки-накопители с информацией правового характера: «Правовая неотложка: Пенсии. Льготы. Жильё. Субсидии» (Нефтеюганск), тематические папки «Льготы пенсионерам», «Новые законы о пенсии» (Белоярский), проводят благотворительные акции «Правовое поле пенсионера» (Лангепас).

Обучение компьютерной грамотности осуществляется по программе «e-Citizen, Электронный гражданин». Государственная библиотека Югры передает в Центры общественного доступа учебники и тетради для практических занятий. Обучение в основном проводят сотрудники библиотек, большинство из них имеют Сертификаты тьютеров, подготовку которых организовала Государственная библиотека Югры. В г. Нижневартовске к этой работе привлекаются волонтеры - студенты факультета «Информатика» Нижневартовского государственного гуманитарного университета. Активнее стали привлекаться специалисты, работающие с правовыми базами «Консультант+», «Гарант». Проект «Вместе – в электронный век» осуществляется в г. Мегионе.

Программа «Компьютерная грамотность для лиц пожилого возраста» работает с осени 2009 года в Центре деловой и социально значимой информации в Муниципальном учреждении культуры «Городская библиотека» г. Нефтеюганска. Занятия востребованы среди людей пенсионного возраста. Списки желающих формируются на год вперед. Средний возраст записавшихся – 55 лет.

Нововведения, появившиеся в деятельности центра, являются отражением изменений, происходящих в обществе. В 2011 году Центр работал в двух новых для него направлениях: организация юридических консультаций для населения города (с привлечением специалиста) и организация консультаций по работе на компьютере для пенсионеров. Итогом явились выпуски газеты «Спроси юриста»: первый выпуск посвящен жилищным проблемам, второй выпуск - трудовым отношениям.

Используются возможности Интернет, Юридического портала Югры. Сотрудниками центра было получено из «Юридической клиники» 15 ответов на вопросы пользователей, сроки выполнения запросов до 5 дней в зависимости от сложности запроса.

В 2011 году в общедоступных библиотеках работают программы, проекты по развитию правовой грамотности пожилых людей: г. Белоярский - «Чистый Интернет», г. Нефтеюганск - Программа консультативных занятий по правовой грамотности граждан, пгт. Пойковский - Программа «Информационная грамотность для взрослых и юношества», г. Нягань - Курсы компьютерной грамотности «50 +», Сургутский район - Проведение компьютерных курсов «Электронный гражданин».

Чаще практикуются встречи пожилых людей со специалистами Управлений пенсионных фондов. (Круг проблем, волнующих людей старшего поколения всегда обширен. Самыми актуальными темами были: изменения в законодательстве, пользование набором социальных услуг, ежемесячные денежные выплаты малоимущим и инвалидам, денежная компенсация за санаторно-курортное лечение, лекарственное обеспечение, льготы) (г. Урай).

В 2011 году в Центральной городской библиотеке им. Пушкина (г. Сургут) создан клуб для пожилых людей «Общение без границ». Клуб создан по инициативе выпускников курсов «Электронный гражданин», стать членами клуба могут жители города. Занятия проходят 1 раз в месяц. Используются электронные формы общения вне клуба.

Одно из заседаний клуба «Общение без границ» было посвящено теме «Пенсионное обеспечение в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре». На встречу были приглашены сотрудники Государственного пенсионного фонда и Негосударственного пенсионного фонда, которые отвечали на вопросы, связанные с пенсионным обеспечением в нашем округе.

По просьбе участников клуба на очередную встречу были приглашены сотрудники Городской социальной службы, давшие консультации присутствующим по вопросам, связанным с социальной защитой неработающих пенсионеров. А специалисты отдела автоматизации и информационных технологий Централизованной библиотечной системы рассказали участникам встречи о сайте системы, о компьютерных программах, ответили на вопросы.

В г. Радужный в ЦОД в 2011 году организован информационный клуб для старшего поколения «С информацией на «Ты». Заседания клуба проходят два раза в

месяц по субботам. С октября по декабрь были проведены семинары-практикумы «Компьютер глазами пожилого человека. Базовые понятия» (посетило 36 чел.), «Основы работы в программе Microsoft Office Word» (посетило 40 чел.). Работниками ЦОД организована стационарная выставка «Правовая защита пожилого человека».

В центральной библиотеке (г. Когалым) начал работу клуб выпускников Интернет-курсов по программе "Электронный гражданин" - "Второе дыхание". Основное направление деятельности клуба - совершенствование компьютерной грамотности и обмен опытом людей пожилого возраста, окончивших Интернет-курсы по программе "Электронный гражданин". Состоялось 2 заседания (ЦГБ, 2/27 чел.).

Как видно, пожилые люди, обучившись в библиотеках компьютерной грамотности, не хотят прерывать общение и организуют на почве этого интереса клубы. Это стало возможным благодаря тому, что библиотеки стали активно внедрять новые технологии, что делает общение в библиотеке более продвинутым и современным даже для такой, казалось бы, консервативной части населения, как пожилые люди.

Мемориальная функция

Многие библиотеки Октябрьского района занимаются сбором воспоминаний старожилов (Кормужиханская, Пальяновская, Шеркальская, Чемашинская, Центральная районная библиотека).

Большинство читателей в библиотеках Советского района - старожилы, это та часть населения, которая приехала в поселки района в 60 -70 годы. Здесь проводятся встречи молодежи и старожилов поселка «Это ты наша молодость», «Щедрые сердца»; выставка-музей «Наш паровоз вперед лети в Коммуне остановка», городской конкурс «Край, в котором ты живешь, прекрасен» и другие. Краеведческие посиделки для пожилых организуются 1 раз в квартал в Таежной библиотеке. Жители старшего поколения собираются по выходным в библиотеке для общения. Общепоселковый вечер отдыха и воспоминаний «Алябьево - точка на карте» организовала Алябьевская библиотека в юбилейные дни поселка. В 2011 году сельскому поселению исполнилось 45 лет. На вечере ветераны-первопроходцы вспоминали первые годы жизни на таежной земле.

Большая часть участников клуба «Душегрейка» (Центральная библиотека, г. Урай) - ветераны войны и труда, труженики тыла, дети войны. Много невзгод вынесли на своих плечах люди старшего поколения. Поэтому мероприятия, организованные сотрудниками центральной библиотекой для участников клуба «Душегрейка» - заслуженная дань уважения этим людям. В г. Урае осуществлен очень интересный проект - выпущен DVD диск, который хранит живые голоса урайцев - участников Великой Отечественной войны. Его получили в подарок ветераны, которые присутствовали на вечере «Эхо войны и память сердца».

Пожилые читатели стали гостями литературной гостиной «Это было недавно, это было давно» (г. Сургут). Программа включала воспоминания о событиях, происходивших в 50-е годы XX века, о том, что читали, как одевались и чем жили

советские люди. Присутствующие поделились своими личными впечатлениями о годах своей юности, приняли участие в киновикторине по популярным кинофильмам, просмотрели журналы «Огонек» за 1950 год (уникальные издания из редкого фонда библиотеки). Мероприятие сопровождалось электронной презентацией, включающей фотографии Сургута 50-годов.

Выводы

Библиотеки сегодня имеет большие возможности для накопления, хранения и предоставления информации всем нуждающимся в ней пользователям.

Библиотеки, как учреждения культуры, играют существенную роль в социальной адаптации и реабилитации людей пожилого возраста.

Развитие новых компьютерных технологий позволило библиотекам значительно расширить свои возможности и пополнить свои фонды новыми источниками информации, позволяющими быстрее и качественнее обслуживать своих читателей.

Библиотека, как центр общения, способствует развитию процессов обмена информацией, культурного взаимовлияния, рационального использования свободного времени.

Это направление на современном этапе нуждается:

1) в солидной теоретической систематизации, которая позволила бы осмыслить феномен старения во всех его аспектах;

2) в обучении профессионалов, способных разрабатывать и выполнять государственные программы в отношении населения пожилого и старческого возраста, а также формировать политику адаптации лиц этой возрастной категории, проводить социальные эксперименты с целью создания банка данных для улучшения жизненных условий пожилых людей;

3) в необходимости создания в библиотеках специализированных структурных подразделений с введением в штат психологов, специализирующихся на библио - и арттерапии для более качественного выполнения своих социальных функций.