

Воронина Надежда Ивановна,
*заведующая отделом нестационарного
дифференцированного обслуживания
ГБУК г. Москвы «Центральная универсальная
научная библиотека им. Н.А. Некрасова»,
г. Москва*

НОВЫЙ ВЗГЛЯД НА ТРАДИЦИОННЫЕ ФОРМЫ РАБОТЫ БИБЛИОТЕКИ.

Изменение социального статуса человека в старости, вызванное, прежде всего прекращением или ограничением трудовой деятельности, трансформацией ценностных ориентиров, самого образа жизни и общения, а также возникновением различных затруднений как в социально-бытовой, так и в психологической адаптации к новым условиям, диктует необходимость выработки и реализации специфических подходов, форм и методов социальной работы с пожилыми людьми.

Практика свидетельствует о том, что пожилые - это очень разные люди. Среди них есть здоровые и больные; проживающие в семьях и одинокие; довольные уходом на пенсию и жизнью и несчастные, отчаявшиеся в жизни; малоактивные домоседы и жизнерадостные, оптимистически настроенные люди, занимающиеся спортом, ведущие активный образ жизни и так далее.

Библиотека традиционно выполняла и продолжает выполнять функции досугового и культурного центра. В силу своих особенностей: открытости, доступности и бесплатности — библиотека взяли на себя функции организации досуга населения, открывая свои помещения различным клубам и объединениям по интересам. 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.

Информационно-библиографический отдел библиотеки для пользователей пожилого возраста выполняет запросы на основе разностороннего современного справочно-поискового аппарата:

1. **Электронный каталог OPAC-CLOBAL.** Сотрудники отдела обучают пользователей работе с электронным каталогом.
2. **Электронная картотека статей из периодических изданий** (журналы, газеты)
3. **Электронная база персоналий деятелей литературы;**
4. **Электронная база заглавий произведений художественной литературы**
5. **Электронная база цитат;**

6. Электронная тематическая база художественной литературы;

7. Правовые поисковые системы:

(Поиск документов, обучение и помощь в работе с правовыми базами).

информационно-правовая система "КонсультантПлюс".

информационно-правовая система "ГАРАНТ".

информационно-правовая система "Законодательство России".

электронная база данных "Свод законов Российской империи".

электронная база "Собрание действующего законодательства города Москвы".

Распечатка документов для инвалидов 5 листов бесплатно.

8. Электронный архив Магистр+. (полнотекстовая база данных периодики)

Обеспечивает выполнение следующих запросов пользователей локально и дистанционно:

предоставление информации о наличии в фонде ГБУК г. Москвы "ЦУНБ имени Н. А. Некрасова" книг и периодических изданий;

обслуживание пользователей через информационно-справочную Службу "ОН-ЛАЙН СПРАВКА" на сайте Библиотеки;

возможность в режиме реального времени задать вопросы о работе Библиотеки и сразу же получить на них ответ.

Занятия в литературной студии «Некрасовка» привлекают к себе людей как молодых так пожилых, кто любит поэзию.

При всей сложности решения задач по социальной защите инвалидов, приобщение их к книге, библиотеке является неременным условием полноценной социальной реабилитации. Обеспечить равный для всех доступ к книжным богатствам — основная цель любой библиотеки. Она продиктована законами гуманизма и просветительства, принятыми в цивилизованном обществе. Однако большинство особой группы пользователей не имеет полноценных возможностей доступа к библиотечно-информационным ресурсам. Предоставить инвалидам доступ к информации — самая главная задача, которая позволит им самим решать многие вопросы своего жизнеобеспечения, и, следовательно, сделает их равноправными членами социума.

Год равных возможностей поставил перед публичными библиотеками столицы новые задачи по разработке и созданию общегородской системы доступности информации для граждан с нарушениями слуха, зрения, опорно-двигательной системы и другими ограничениями жизнедеятельности по состоянию здоровья, а также для пенсионеров и многодетных семей.

Москва насчитывает 1,2 млн. инвалидов, но многие инвалиды читателями не являются, не посещают библиотеки в силу объективных причин.

К Году равных возможностей Центральная универсальная научная библиотека им. Н.А.Некрасова, в соответствии с Законом г. Москвы № 36 «О библиотечно — информационном обслуживании населения города Москвы», разработала и приступила

к реализации проекта, в основе которого лежит расширение библиотечно-информационных услуг для особых категорий пользователей и членов их семей — обеспечение полного и оперативного удовлетворения их информационных потребностей в доступной форме.

Для налаживания обслуживания особых категорий пользователей на дому и в рамках Соглашения с Московским Городским Университетом Управления Правительства Москвы, на работу в ЦУНБ им. Н. А. Некрасова с учетом выделенных в 2008 году дополнительных ставок низкого разряда, были трудоустроены студенты этого ВУЗа. Все студенты прошли обучение с учетом специфики обслуживания. Перед началом обучения новые сотрудники получили униформу с символикой Библиотеки и мобильные телефоны для обеспечения связи с пользователями и сотрудниками Библиотеки. Обучающие занятия были посвящены целому комплексу вопросов. Новых сотрудников ознакомили с технологией записи читателей на дому и выдачи читательского билета, правилами обслуживания и заполнения бланков-заказов на издания. Нормативно — методической базой для занятий послужил пакет документов, разработанный ведущими специалистами Библиотеки: «Выписка из “Правил пользования ГБУК г. Москвы ЦУНБ им. Н. А. Некрасова” по обслуживанию особых групп пользователей», памятки пользователя и библиотекаря — экспедитора, информационно - рекламные материалы о Библиотеке, «Отчет библиотекаря, обслуживающего специальные категории пользователей на дому», который позволяет узнать данные о количестве выполненных и невыполненных заказов, времени, затраченного на посещения и дорогу.

На первой встрече студентов с коллективом директор Библиотеки особо подчеркнула, что «... предстоящая работа молодых библиотекарей с инвалидами — это гуманистический путь первопроходцев, имеющий важное социальное значение. Обслуживая на дому читателей, которые по физическим причинам не могут придти в Библиотеку, молодые сотрудники отдела не только дают возможность приобщиться к книге и информации, но и сами приобретают уникальный опыт общения, душевного участия и милосердия». В свою очередь молодые специалисты ответили, что им «... приятно начинать свою трудовую жизнь с хороших дел».

Один из разделов обучения молодых сотрудников отдела нестационарных форм обслуживания — изучение основ психологии общения с особыми группами. Составители памятки «Как вести себя при работе с людьми, которых обслуживаем на дому», постарались в максимально простой и доступной форме донести до новоиспеченных библиотекарей представление о психологических аспектах их работы. В ней рассматриваются конкретные примеры общения и библиотечного обслуживания разных групп инвалидов: с заболеваниями опорно-двигательного аппарата, с нарушениями зрения, слуха, речи и др. В настоящее время на основе разработанных учебных материалов подготовлено «Методическое видеопособие по обучению работе библиотекаря-экспедитора».

В процессе обучения сотрудники общались со специалистами Управлений социальной защиты населения, которые познакомили их с опытом социальной работы, а также дали полезные советы и рекомендации по обслуживанию конкретных семей.

После обучения, в марте 2009 года, молодые специалисты приступили к обслуживанию. Первые посещения семей помогли понять сотрудникам какими качествами они должны обладать: доброта, внимательность, чуткость, умение располагать к себе, эрудированность, и, самое главное, тактичность и терпение.

Кроме доставки литературы (книг, журналов) и аудиоматериалов по запросам, в перечень услуг входят предоставление отделом нестационарных форм обслуживания информации о новых поступлениях в фонд библиотеки с целью расширения круга чтения обслуживаемых семей, а также социально-правовое консультирование (в том числе с выездом психолога и юриста на дом).

Реализация данного проекта предполагает не только сбор статистических данных о читателях, количестве выполненных и невыполненных заказов, но, прежде всего, изучение полного спектра потребностей каждого члена обслуживаемой семьи. Молодые библиотекари ведут «Дневник», в котором в произвольной форме записывают личные наблюдения и впечатления после общения с семьями. Особое внимание уделяется кругу чтения и читательским интересам, увлечениям для последующего составления рекомендательных списков литературы. К заполнению «Дневника» намеренно не предъявляется строгих правил и формализованных требований для того, чтобы социально-психологический портрет молодого библиотекаря - студента и его личностные качества проявлялись в полной мере. Статистические и аналитические данные в будущем послужат основой для научных исследований ЦУНБ им. Н. А. Некрасова и разработки инновационных форм библиотечного обслуживания.

Сегодня за каждым библиотекарем - экспедитором закреплено от 5 до 10 семей разной социальной направленности: многодетные семьи с ребенком инвалидом, семьи, где инвалидами являются как взрослые, так и дети, ветераны войны и пенсионеры, не имеющие возможности самостоятельно посещать библиотеку. Первое посещение пользователя и его семьи проходит в присутствии старшего сотрудника отдела, а при необходимости и социального работника. Библиотекари оговаривают с читателями удобный для них день и время посещения, знакомятся с членами семьи и их читательскими предпочтениями. Сотрудники отдела принимают заказы на издания непосредственно от самих пользователей по телефону или от библиотекарей - экспедиторов.

Проект по обслуживанию лиц с ограниченными возможностями уже на первоначальной экспериментальной стадии со всей очевидностью показал его огромную социальную значимость и перспективы его развития. Пользователи службы с благодарностью откликнулись на новую библиотечную услугу. Вот лишь несколько примеров их высказываний: «Библиотека — это какое-то неформальное, человеческое явление», «Правительство Москвы должно заниматься не только отчислением пенсий,

не только продуктовыми наборами, но и содержанием нашей жизни. Спасибо, что этим кто-то озаботился. Должна быть духовная содержательная подпитка нашего быта». В обслуживании данной категории пользователей как никогда проявляется индивидуальный подход к каждому конкретному человеку: учитываются его возрасты особенности, заболевание, уровень образования, его выявляемые в процессе общения интересы, настроение и общее самочувствие в конкретный день обслуживания.

В настоящее время ЦУНБ им. Н. А. Некрасова приступила к расширению зоны обслуживания лиц с физическими ограничениями жизнедеятельности. Ведется работа с маломобильными гражданами Юго-Западного административного округа района Южное Бутово. Специфической особенностью обслуживания данного района является его территориальная удаленность и привлечение к обслуживанию в качестве сотрудников рекомендованных социальными учреждениями Южного Бутово: Центра социальной реабилитации инвалидов, Комплексного центра социального обслуживания и т. д. Для обслуживания специальных категорий пользователей района Южное Бутово трудоустроены не только студенты московских вузов, но и многодетные матери, трудоспособные инвалиды, что служит им хорошим материальным подспорьем. Стоит отметить, что обслуживание особой группы пользователей с физическими ограничениями жизнедеятельности района Южное Бутово ЮЗАО г. Москвы проводится через пункт выдачи отдела по адресу ул. Поляны, д.7. В пункт выдачи регулярно (каждую среду) отправляется запрашиваемая и возвращается прочитанная литература через автотранспортный центр оказания библиотечных услуг населению.

По мере обслуживания пользователей в Отделе нестационарного дифференцированного обслуживания формируется **База Данных заказов** с отметками о их исполнении или неисполнении, что позволяет регулярно отслеживать статистику информационных потребностей и читательского спроса особых категорий пользователей Библиотеки.

С момента начала своей деятельности служба обслуживает **253 семьи**.

Общее количество обслуживаемых - **398 человека**, из них **357 пользователям выдан Читательский билет**.

За год пользователи отдела прочитывают более чем 3000 книг, 1500 периодических изданий, просматривают и прослушивают около 500 экз. CD, DVD

В перспективе Библиотека планирует охватить библиотечно — информационным обслуживанием на дому население других административных округов столицы.

Библиотека исследует многоаспектное изучение особенностей групп пользователей, их потребностей и интересов для эффективной реабилитационной деятельности, определения форм, видов и методов информационного обеспечения читательских групп (взрослые инвалиды, дети — инвалиды, их родители и др.), формирование фондов библиотеки и с учетом специальных форматов документов.

Исследование: «Изучение эффективности обслуживания пользователей на дому».

Цель исследования: изучение эффективности работы, выявление проблемных зон, оптимизация обслуживания пользователей на дому.

Задачи исследования:

1. Выявление проблемных зон обслуживания.
2. Определение путей оптимизации обслуживания пользователей на дому.

При исследовании применялись методы:

1. анкетирование
2. опрос по телефону
3. анализ дневников экспедиторов

В исследовании принимало участие 134 пользователя, из них; 70 пользователей из семей с детьми инвалидами; 21 пользователь - инвалиды 1 группы; 29 пользователей- инвалиды 2 группы; 5 пользователей- инвалиды 3 группы; 9 пользователей из многодетных семей. В том числе 6 Ветеранов Великой Отечественной Войны, 22 пользователь используют инвалидную коляску, 2 инвалида по зрению.

Но уже сейчас можно с уверенностью сказать, что пользователями с физическими ограничениями жизнедеятельности активно спрашивается современная отечественная и зарубежная художественная литература, особенно номинанты литературных премий и книги — мировые бестселлеры. Так же часто спрашивается научно-популярная литература по различным отраслям знаний, развивающая и детская литература.

Реализация данного проекта по библиотечно-информационному обслуживанию особых групп пользователей показала очевидную необходимость библиотечным работникам обратить внимание на подготовку кадров для работы с инвалидами в библиотеке, иметь представление о психологических, экономических, правовых, социальных проблемах инвалидов, уметь вести индивидуальную работу с читателями-инвалидами, уметь оказывать им помощь в поиске информации. Библиотеке предстоит обширная и многоплановая деятельность по организации досуга инвалидов, предоставления им возможности полноправного участия в культурной жизни города.

Обеспечение доступности библиотечно-информационного ресурса социально незащищенным слоям населения создает людям с ограниченными возможностями позитивное настроение и укрепляет их желание быть нужными обществу.