

Мамонова Е.В., Стефановская Н.А.,

Организация обслуживания пожилых пользователей в общедоступной библиотеке

ФГБОУ ВО «Тамбовский государственный университет имени Г.Р.

Державина»

г. Тамбов

В настоящее время пожилые пользователи составляют значительную долю в числе пользователей общедоступных библиотек и являются одной из наиболее активных читательских групп, сохраняющих интерес к печатной книге. Поэтому работа библиотек с данной категорией может быть отнесена к одному из приоритетных направлений деятельности.

Специалисты выделяют такие особенности этой социально-демографической группы как:

неоднородность по социальному статусу, материальной обеспеченности, отношению к религии;

наличие большого трудового стажа и жизненного опыта;

устоявшиеся мировоззрение и система жизненных ценностей;

проблемы со здоровьем;

изменение социальной модели поведения в связи с выходом на пенсию [3].

Адаптация к выходу на пенсию и преодоление негативного влияния процессов психологического и физиологического старения проходит успешнее, если человек сохраняет активную жизненную позицию, занимается творчеством. Как отмечает Т. И. Сапожникова: «Доказано, что у людей, ведущих плодотворную жизнь, не наблюдается дряхлость» [4]. Психологическое старение – это самоощущение старости, восприятие и отношение человека к своему старению в сравнении с другими людьми [2].

В ЦБС г. Воронежа по данным статистики в 2022 г. число пользователей пожилого возраста (старше 65 лет) составило около 2,3 тыс. человек. Многие из них посещают библиотеку уже более 20 лет. Большую часть из них составляют

женщины. Сравнение показателей динамики их читательской активности за 2019 – 2022 гг. показывает непрерывный рост этой категории по годам, а также рост количества посещений ими библиотек со 100 тысяч посещений в 2019 г. до 136 тысяч в 2022 г., наиболее значительный прирост наблюдался в последние два года (2021-2022 гг.)[1].

На примере библиотечного обслуживания пожилых граждан МБУК «ЦБС» в Воронеже видно, что пожилые пользователи различаются своим социальным статусом, материально-экономическим положением, состоянием здоровья, а также особенностями характера, они более ранимы, чувствительны, требуют повышенного внимания и такта. Выход на пенсию меняет и круг общения, и образ жизни, и уровень социальной активности. Все эти аспекты должны учитывать библиотекари, занимаясь организацией обслуживания данной категории.

Наиболее активными пользователями библиотеки являются пожилые люди в возрасте от 60 до 70 лет. Их больше всего привлекают как традиционные библиотечные услуги, так и возможность посещать компьютерные курсы, книжные и художественные выставки, а также клубы по интересам. Наблюдения показали, что они больше чем другие возрастные группы проявляют интерес к самостоятельной работе на компьютере и в Интернет в стенах библиотеки. В связи с этим в ЦБС г. Воронежа реализовано несколько специальных проектов по обучению пожилых компьютерной грамотности: «Основы компьютерной грамотности для 55+», «Учиться никогда не поздно».

Организация обслуживания пожилых пользователей в ЦБС г. Воронежа строится на принципах партнерства с заинтересованными социальными и общественными организациями, к этой деятельности привлекаются волонтеры. Наиболее активными партнерами выступают организации ветеранов войны, труда, вооруженных сил; территориальные организации Всероссийского объединения пенсионеров и инвалидов.

В силу специфики данной категории пользователей, связанной с их малой

мобильностью, актуальным для них является организация различных внестационарных форм обслуживания, например, посещение домов инвалидов и престарелых. Более 8 лет в МБУК «ЦБС» г. Воронежа действует программа по обслуживанию ветеранов и инвалидов на дому «С нами Вам не одиноко».

Для повышения качества обслуживания используется проектный подход, реализуются целевые проекты, направленные на данную категорию по организации их досуга и обучения актуальным навыкам, например, проект «Позитивная основа жизни».

Важным также является обучение и подготовка самих библиотекарей к взаимодействию с пожилыми пользователями. В 2022 г. 27 сотрудников МБУК ЦБС г. Воронежа прошли обучение по программе повышения квалификации «Организация библиотечного обслуживания, в том числе лиц с ограниченными возможностями и инвалидов» на базе Тамбовского государственного университета им. Г.Р.Державина.

К основным методам обслуживания можно отнести индивидуальный подход к каждому пользователю, учет их потребностей, интересов и предпочтений, а также гибкое применение форм и методов обслуживания под конкретные ситуации.

Одной из приоритетных форм работы с пожилыми пользователями библиотек является проведение культурно-просветительской работы, которая направлена на расширение кругозора и повышение качества жизни пожилых людей. В рамках данной работы проводятся лекции, дискуссии, творческие мастер-классы, выставки и другие мероприятия, которые позволяют удовлетворить интересы и потребности пожилых пользователей. Кроме того, стоит отметить, что в последнее время становятся популярны разработанные библиотекой различные образовательные программы и мероприятия для пожилых пользователей. К ним можно отнести курсы компьютерной грамотности, лекции и дискуссии на актуальные темы, книжные клубы и т.д. Эти мероприятия помогают не только повышать культурный уровень пожилых людей, но и позитивно влияют на их психологическое и эмоциональное

состояние, предотвращая социальную изоляцию и психологическое старение.

Таким образом, применяемые формы работы в библиотеках ЦБС способствуют улучшению качества жизни пожилых людей, они чувствуют себя востребованными, творчески себя реализуют.

Список литературы

1. Библиотеки Воронежа [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.libvrn.ru>
2. Браже Т. Г. Чтение взрослых как фактор влияния на развитие личности : монография. – Санкт – Петербург :СПБАППО, 2010. – 114 с.
3. Горлова Н. И. Сборник волонтерских практик в сфере культуры. – Москва : Перо, 2020. – 120 с.
4. Сапожникова Т. И. Социогеронтологическая характеристика пожилого возраста и старения как этапа жизненного цикла // Ученые записки Забайкальского государственного университета. — 2015. — № 4. — С. 166–171.