

Современная модель обслуживания молодого пользователя:

Лекция для заведующих библиотеками-филиалами ЦБС городских округов. Июнь, 2013 г.

(Областные курсы повышения квалификации)

Ерохина О.В., гл. библиотекарь НМО

ГБУК «Донская государственная публичная библиотека»

В последнее время много говорится о том, какой должна быть современная публичная библиотека, где основным контингентом посетителей являются, как подростки, так и молодежь до 30 лет. Старый, привычный формат библиотеки, ориентированный прежде всего на книги, как и на способы передачи информации через книги – все это ушло в прошлое вместе с традиционным взглядом на то, что чтение неразрывно связано только с книгой.

Современный, изменившийся мир, в котором существуют библиотеки, заставляет как практиков, так и ведущих специалистов в области библиотечного дела пересмотреть многие традиционные аспекты обслуживания молодежи и привнести то новое, что наиболее оптимально отвечает обслуживанию молодых читателей.

Современная модель обслуживания молодого пользователя представлена в **«Руководстве для публичных библиотек России по обслуживанию молодежи»**. Руководство было принято 17 мая 2012 года на Ежегодной (17-ой) сессии Российской библиотечной ассоциации в г. Пермь.

Положения данного «Руководства» носят рекомендательный характер и дают принципиальные ориентиры для работников библиотечной отрасли, представителей организаций, профессионально работающих с молодежью, а также для властных структур.

«Руководство для публичных библиотек России по обслуживанию молодежи» - результат большой коллективной работы. Документ разработан специалистами Российской государственной библиотеки для молодежи (РГБМ) под руководством И.Б. Михновой, вице-президента, председателя секции по библиотечному обслуживанию молодежи Российской библиотечной ассоциации (РБА), с привлечением членов постоянного комитета секции.

Документ обсуждался группой директоров молодежных, юношеских и детско-юношеских библиотек во время рабочей встречи (Москве, 21 апреля 2011 г.), на заседании Ученого совета РГБМ (17 мая 2011 г.), ежегодном заседании секции в Тюмени (25 мая 2011 г.), 18-й Международной конференции «Крым 2011» (Судак, Украина, 8 июня 2011г.), 7-х Межрегиональных библиотечных юниор-чтениях «Библиотека как развивающаяся среда нового поколения» (Сыктывкар, Республика Коми, 24 ноября 2011 г.), 2-ом Форуме публичных библиотек (Санкт-Петербург, 8 декабря 2011 г.).

При подготовке «Руководства» учитывались такие серьезные, тщательно проработанные документы Российской библиотечной ассоциации, как **«Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки»**, **«Модельный стандарт деятельности специальной библиотеки для слепых субъекта Российской Федерации»**, **«Руководство для детских библиотек России»**, **«Кодекс этики российского библиотекаря»** и ряд других. В этих документах содержатся все необходимые нормативы, регламенты, ограничения, которые применимы во всех публичных библиотеках, обслуживающих молодежь наряду с другими пользовательскими категориями. При подготовке документа разработчики учитывали рекомендации, изложенные в **«Руководстве ИФЛА по библиотечному обслуживанию юношества»**, а также основные положения концепций информационно-библиотечного обслуживания этой категории населения, имеющих в ряде регионов России. «Руководство для публичных библиотек России по обслуживанию молодежи» определяет базовые положения, содержательные и организационно-технологические условия, соблюдение которых позволит публичным библиотекам России полнее, квалифицированнее, творчески удовлетворять образовательные, информационные, культурно-досуговые потребности молодежи. Изучая интересы и потребности данной категории пользователей, библиотека доступными средствами и методами способствует утверждению в их сознании позитивных жизненных установок, развитию, социализации и самореализации молодых людей.

Основная цель «Руководства» - закрепить за библиотеками, органами власти, органами управления сферой культуры, заинтересованными организациями и самими пользователями право самостоятельного выбора той системы или структуры библиотечного обслуживания молодежи, которая в наибольшей степени

- отвечает её стремительно изменяющимся интересам и потребностям;
- вписывается в социокультурную ситуацию конкретной территории;

- совпадает с общемировыми тенденциями библиотечного обслуживания этой категории пользователей.

«Руководство для публичных библиотек России по обслуживанию молодёжи» адресовано в первую очередь:

- *сотрудникам библиотек всех типов, расположенных как в городах, так и в сельской местности;

- *теоретикам библиотечного дела, библиотечной общественности;

- *преподавателям и студентам библиотечных учебных заведений, аспирантам; руководителям отрасли культуры;

- * специалистам организаций, работающих с библиотеками на условиях социального партнерства.

Сегодня в России насчитывается 38 миллионов молодых граждан, это 27 процентов населения страны. Среди посетителей российских публичных библиотек ныне преобладает молодежь. Согласно периодизации Стратегии государственной молодежной политики в Российской Федерации, речь идет в основном о гражданах в возрасте от **14 до 30 лет**.

Это во многом предопределяет структуру библиотеки и соответствующий набор предлагаемых услуг. То и другое в разных библиотеках могут не вполне совпадать, главное, чтобы обеспечивалось компетентное, углубленное, дифференцированное (поскольку интересы в 14 и в 30 лет весьма различны) информационно-библиотечное обслуживание, максимально отвечающее интересам молодых пользователей при самом тесном взаимодействии с ними и в повседневных делах, и в перспективных проектах.

Следует заметить, что задача привлечения молодых людей в библиотеки напрямую связана с проблемой ее выживания как социального института: **если сегодня молодежь не пойдет в библиотеку, завтра она не приведет туда своих детей.**

В связи с этим библиотекам нужно учитывать ряд препятствий объективного характера, которые, являясь сами по себе позитивными факторами, при определенных обстоятельствах не только способны оказывать нежелательное влияние на отношение молодежи к библиотекам, но и чреватые серьезными негативными последствиями для настоящего и будущего существования библиотек.

В разделе «Цели и базисные условия развития библиотечного обслуживания молодежи» Руководства представлены наиболее очевидные из них, это:

- * наличие в стране свободного книжного рынка, ожесточенная конкуренция на котором вынуждает производителей ориентироваться на весь спектр потребностей покупателей и осознанно выделять рынок книг для молодежного чтения как наиболее перспективный сегмент, активно используя при этом библиотечные формы и методы работы с покупателями;

- * стремительно расширяющиеся и модифицирующиеся благодаря техническому прогрессу возможности получения информации из различных источников (прежде всего электронных, сетевых, мобильных), являющихся наиболее привлекательными и привычными для молодежи;

- * разнообразная структура возможностей для проведения досуга молодежи (как правило, на коммерческой основе), учитывающая ее быстро меняющиеся потребности, ориентированная на общекультурные приоритеты и те или иные образцы молодежных субкультур;

- * знание молодежью (благодаря информации, почерпнутой в Интернете, в процессе личных наблюдений и общения с зарубежными сверстниками), того, как работают и как выглядят публичные и университетские библиотеки развитых стран, и несовпадение этого знания с обликом большинства российских библиотек.

В **Руководстве** определена главная цель библиотек, обслуживающих молодежь, она заключается «...в активном содействии просвещению, непрерывному образованию, процессам социализации, становлению личности растущего человека, раскрытию его творческого потенциала, формированию навыков конкурентоспособного работника на рынке труда. Библиотечное обслуживание молодых людей должно содействовать поддержке и развитию чтения, повышению информационной и компьютерной грамотности, расширению общекультурного кругозора, усвоению духовных ценностей в целях их общественной и личной самореализации».

Одна из задач библиотеки добиться того, чтобы «ее образ ассоциировался в сознании молодежи: а) с «домом» знаний и гарантом свободного доступа к информации; б) с помощью в профессиональной и социальной адаптации, безболезненном вхождении во «взрослый мир»; в) со

средой для реализации способностей, талантов, общественных амбиций; г) местом проведения интеллектуального досуга и общения».

Для реализации этих целей необходимо, чтобы:

- деятельность и сфера влияния библиотеки не ограничивалась ее территорией, а в той же мере продолжалась на виртуальных и внешних площадках, представляющих интерес для молодежи;
- особое внимание уделялось молодым людям со специальными потребностями (*К лицам со специальными потребностями относятся молодые люди, находящиеся в зоне риска неизлечимого заболевания, не имеющие возможности физического доступа в библиотеку, /например, солдаты срочной службы/, испытывающие проблемы в связи с нетрадиционной сексуальной ориентацией, проблемами в семейных отношениях и т. п.*), с ограниченными физическими возможностями, а также представители общественных и языковых меньшинств;
- информационно-ресурсная составляющая деятельности библиотеки была равнозначна ее социализирующей, культурно-досуговой, коммуникационной функции;
- библиотека, работающая с молодежью, в своей деятельности отражала сложившееся в обществе идеологическое и политическое многообразие, разумно подходила к пропаганде тех или иных направлений молодежной субкультуры;
- библиотека располагала сформированным с расчетом на молодежь универсальным фондом, современными информационными технологиями, системой проверенных практикой и инновационных методов работы с молодыми пользователями.

К базовым условиям развития библиотечного обслуживания молодежи можно отнести следующие:

- главным и определяющим условием развития библиотечного обслуживания молодежи является понимание органами власти и руководством отрасли культуры важности усиленного внимания к молодежи как приоритетной, наряду с детьми, группе населения, требующей специального библиотечного обслуживания;

- деятельность библиотек, занимающихся обслуживанием молодежи, должна обеспечиваться гарантированным бюджетным финансированием (федерального, регионального, муниципального уровней), а также привлекаемыми внебюджетными средствами и средствами от приносящей доход деятельности;

- основными инструментами развития обслуживания являются комплексная автоматизация и компьютеризация всех информационных и библиотечно-библиографических процессов, качество фондов печатных изданий, отвечающих интересам и потребностям молодежи, совершенствование структуры библиотеки, выделение на ее территории специальных зон для свободного общения молодых пользователей, подготовка и переподготовка персонала для работы с молодежью;

- серьезными ресурсами остаются социальное партнерство, освоение инновационных решений, накопленных библиотечной системой страны в целом, творческое заимствование зарубежного опыта, укрепление системы методической поддержки библиотек со стороны профильных библиотек более высокого уровня, система пиар акций с целью привлечения читательского и общественного интереса к библиотеке как социальному институту, повышение ее престижа;

- особую роль в становлении и развитии системы библиотечного обслуживания молодежи призвана играть Российская библиотечная ассоциация, способная привлечь внимание к этой проблеме законодателей, общественности, потенциальных попечителей, устанавливать и укреплять международные связи, реализовывать международные проекты, участниками которых будут как молодые библиотечные специалисты, так и молодые пользователи.

В «Руководстве» следует обратить внимание на раздел **«Пользователи библиотеки»**, где определяются возрастные границы категории **«молодежь»**.

Согласно «Стратегии государственной молодежной политики в Российской Федерации», утвержденной распоряжением Правительства РФ № 1760-р от 18 декабря 2006 г. к категории «молодежь» относятся граждане России от 14 до 30 лет. Стандарты оказания услуг, осуществляемых государственными и муниципальными учреждениями по работе с молодежью, также рассчитан на граждан от 14 до 30 лет. Федеральная служба государственной статистики в категорию «молодежь» включает группы населения в возрасте 15 – 29 лет. В связи с этим «Руководство» предлагает каждой публичной библиотеке самой принять собственное решение, на какую возрастную группу молодежи, прежде всего, будет распространяться ее обслуживание.

Психологи, как правило, выделяют следующие возрастные границы: 14 – 18 (19) лет – ранняя юность, 18 – 25 лет – поздняя юность; 25 – 30 лет – молодые взрослые. Это может зависеть от того, является ли специализированное обслуживание молодежи основным предметом деятельности библиотеки в целом, ее отдельного подразделения или эта категория пользователей выделяется из общего состава пользователей на уровне конкретных услуг и связанных с ними библиотечных ресурсов. Эту возрастную группу молодых пользователей следует отразить в уставных документах библиотеки. Например: В Уставе Российской государственной библиотеки для молодежи базовый возраст пользователей определен как **14 – 25 лет, что соответствует основным документам библиотечной статистики (бланк БНК).** На практике при планировании библиотечных услуг учитываются интересы и потребности молодежи более широкого возрастного диапазона от 12 до 35 лет. Чтобы деятельность библиотеки была эффективной, необходимо собирать и анализировать информацию о потребностях различных групп молодых пользователей данной библиотеки – реальных, виртуальных, потенциальных.

Заслуживает особого внимания в «Руководстве» раздел «Виды специализированного обслуживания».

Молодежь, являющаяся существенной и значимой с точки зрения перспектив развития публичной библиотеки, группой пользователей, требует внимательного и отношения к ее потребностям, особого стиля общения, формирования соответствующих услуг и мероприятий и, что очень важно, выделения в помещении специального «молодежного» пространства.

«Молодежная зона» в публичной библиотеке»

Самый распространённый в зарубежных библиотеках и не сложный в реализации способ привлечения и закрепления молодёжи – **это выделение на территории библиотеки специального пространства в виде т.н. «молодёжной зоны»,** которая должна быть оформлена и оснащена с учётом возрастных особенностей пользователей и иметь адекватный набор ресурсов, технологий, услуг, форм клубной и публичной работы.

Тогда приходящая в публичную библиотеку молодёжь во «взрослой зоне» (с её обширным универсальным фондом) сможет удовлетворять свои потребности в образовании, самообразовании, расширении общего кругозора, повышении профессионального уровня, а в «молодёжной зоне» - потребности в литературе для досугового чтения, в фактографической, правовой, справочной информации по проблемам данного возраста, в психологической поддержке, помощи в профессиональной ориентации и социальной адаптации, наконец, в общении со своими сверстниками.

Такого рода «молодёжные зоны» следует выделять в центральных библиотеках городских и районных ЦБС, целесообразно их выделение также в центральных библиотеках субъектов РФ. *****Кстати, отличной базой для них могут стать юношеские структурные подразделения, уже существующие в ряде библиотек – юношеские кафедры, юношеские отделы, юношеские абонементы и т.д. имеющие определенное пространство ????* ...

В Ростовской области в настоящее время действует одна специализированная юношеская библиотека в МБУК ЦБС г. Волгодонска, юношеские отделы и кафедры в МБУК ЦБС г. Новочеркаска; юношеские кафедры на базе межпоселенческих центральных библиотек Зерноградского, Миллеровского, Неклиновского, Орловского, Сальского районов и центральных библиотеках городов Азова, Батайска, Гуково, Донецка, Зверево, Каменск-Шахтинска, Таганрога. В МБУК ЦБС г. Таганрога на базе филиала № 9 создан и успешно функционирует юношеский библиотечно-информационный центр. В ЦБ г. Шахты действует юношеский читальный зал.

Муниципальные специализированные библиотеки для молодежи (юношества)

Особо ответственная роль принадлежит библиотекам, обеспечивающим целенаправленное специализированное обслуживание молодежи. Самым оптимальным в данном случае является создание - при согласии и финансовой поддержке органов местной власти – **новой библиотеки, которой придаются функции специализированной библиотеки для молодежи.** В Ростовской области это специализированная юношеская библиотека в МБУК ЦБС г. Волгодонска. При перепрофилировании конкретной библиотеки универсального профиля следует обратить внимание на то, чтобы тем самым не были явно ущемлены интересы иных групп населения. Обращаем внимание на то, что в соответствии с Распоряжением Правительства Российской

Федерации от 03.07.1996 № 1063-р (в ред. распоряжения Правительства РФ от 10.07.2007 № 922-р) «О социальных нормах и нормативах» на территории каждого муниципального района и городского округа должна быть специализированная библиотека для юношества.

Региональные библиотеки для молодежи (юношеские, детско-юношеские)

Наличие такого рода региональной библиотеки (республиканской, краевой, областной) специализированной библиотеки целесообразно в том случае, если она способна стать для других библиотек региона реально действующей моделью и базой апробации форм и методов работы с молодежью. Это напрямую зависит от того, готовы ли власти обеспечить библиотеке надлежащий уровень материально-технического оснащения (помещение, технологии, ресурсы) и имеет ли библиотека штат специалистов, подготовленных как к предоставлению услуг, адекватных потребностям современной молодежи, так и к их методическому осмыслению.

Российская государственная библиотека для молодежи (РГБМ)

Как библиотека федерального уровня РГБМ является и моделью, и базой апробации новых форм и методов работы с молодежью для публичных библиотек России. Она призвана способствовать взаимодействию библиотек друг с другом, встраиванию их в общемировую библиотечную среду, внедрению идей специализированного библиотечного обслуживания молодежи в общественное сознание.

Библиотечное пространство

Вне зависимости от того, происходит ли обслуживание молодежи в специализированной публичной библиотеке или в выделенной «молодежной зоне», главная задача – организация комфортного, удобного пространства, оснащенного современными коммуникационными технологиями, с которыми молодежь имеет дело во внебиблиотечной среде. С одной стороны, должна быть учтена потребность молодых иметь личное пространство, с другой – обеспечена возможность для работы в группе или для общения.

В любом случае у пользователей должно возникнуть ощущение от библиотеки как от защищенной и дружелюбной территории, привлекательной и соответствующей их стилю жизни. Ее образ должен ассоциироваться в их сознании с суждениями типа «Библиотека – это образ жизни», «Посещение библиотеки – это стиль жизни», «Библиотека – это безопасно», «Библиотека – место, где хочется поселиться».

По «Руководству ...», при организации пространства специализированной библиотеки для молодежи или «молодежной зоны» в публичной библиотеке необходимо обеспечить:

- возможность свободного перемещения по территории библиотеки с собственными ноутбуками и мобильными устройствами (посредством организации Wi-Fi и установки электрических розеток в доступных и удобных местах);
- возможность работать с собственными печатными материалами при подготовке к учебным занятиям (посредством электронной системы защиты от несанкционированного выноса библиотечных материалов);
- соответствие цветовых решений и элементов декорирования помещений стилистическим предпочтениям целевых групп пользователей;
- при необходимости и возможности – визуальное расширение пространства, в частности, за счет замены глухих стен прозрачными перегородками;
- наличие «изюминок» в оформлении помещений, которые идентифицировали бы библиотеку в сознании молодых как место, где их образ жизни «понимают и ценят»;
- наличие разветвленной информационной навигации (системы визуального ориентирования) по территории библиотеки;
- учет в организации пространства интересов и возможностей инвалидов и лиц со специальными потребностями (правильное расстояние между стеллажами и их высота, отсутствие порогов, наличие специализированного оборудования, специально оборудованных туалетов, организация «детской комнаты» и т.д.);
- удобные места для индивидуальных и групповых занятий, для формального и неформального общения, для обучения и творческой самореализации;

- возможность «перекусить», одновременно просматривая «свежую прессу» (самый простой способ – установка кофейных и снековых аппаратов, а при наличии соответствующих условий размещение на территории библиотеки кафе);
- «тихие уголки» для индивидуального просмотра и прослушивания библиотечных аудиовизуальных материалов;
- Питьевой режим (путем размещения в залах кулеров или иным способом).

Ресурсы

Содержание фонда публичной библиотеки, независимо от того, является ли она специализированной, имеет в своей структуре «молодежную зону» или обслуживает молодежь наравне с другими возрастными категориями пользователей, обязательно должно отвечать сложившемуся в обществе многообразию мнений и точек зрения.

Молодежь имеет право выбирать любые источники информации в соответствии со своими потребностями без ограничений. Исключения составляют материалы с возрастными ограничениями и материалы, связанные с пропагандой вражды, насилия, жестокости, порнографии и официально внесенные в Федеральный список экстремистских материалов, свободный доступ к которым закрыт или строго ограничен и регламентирован отдельными документами.

Основу фонда, предназначенного для молодежи, составляют издания в различных форматах и на различных носителях: печатные (книги, периодика) и электронные как на русском, так и на других языках.

Печатные и электронные издания целесообразно включать в фонд с учетом принципа взаимодополнения, что, с одной стороны, позволит рационально использовать финансовые средства, выделяемые на комплектование фонда, с другой – потребует от библиотечных специалистов высокого уровня компетентности и активной работы по раскрытию фонда и доведению информации о его составе до пользователей.

При формировании состава фонда следует учитывать потребности различных социально-возрастных групп молодежи в образовании, самообразовании, профессиональном и социальном становлении, творческой, профессиональной, общественной, личностной самореализации.

При организации и размещении фонда в залах обслуживания специализированных библиотек для молодежи и в выделенных «молодежных зонах» рекомендуется придерживаться ряда условий, последовательная реализация которых позволит реально учитывать социально-психологические особенности данной возрастной группы. Это, в частности:

- обеспечение свободного доступа к максимально возможному объему печатных фондов (с учетом ограничений по размещению и высоте книжных стеллажей, учитывающих возможности доступа к фонду инвалидов-колясочников)
- совмещение в одном зале обслуживания функций читального зала и абонементов;
- физическое приближение к пользователю актуального и редкого фонда (включая оцифровку и возможность ознакомления с ее результатами):
 - а) актуальные, новые и часто спрашиваемые материалы – в открытом доступе;
 - б) дублетные экземпляры и реже спрашиваемые – в подсобных фондах залов;
 - в) литература длительного хранения и мало спрашиваемая – в отделе хранения основного фонда;
- * выдача на дом большинства изданий (кроме случаев, оговоренных в Правилах пользования библиотекой);
- * оптимальное сочетание печатных и электронных изданий;
- * доступ со всех пользовательских машин к удаленным базам данных и электронным библиотекам, размещенным на сервере библиотеки;
- * выполнение справочно-библиографических услуг в залах обслуживания.

Поскольку интерес молодежи постепенно смещается от печатных в сторону электронных ресурсов, работе с последними следует уделить особое внимание. Это предполагает:

- создание и использование собственных цифровых коллекций и баз данных на основе местных публикаций и архивных материалов, в т. ч. молодежной, патриотической, краеведческой тематике;
- активное использование отечественных и зарубежных удаленных баз СМИ общественно-политического и гуманитарного профиля;

- активное использование удаленных электронных библиотечных систем (ЭБС) и электронных библиотек, включающие книги, современные учебники и учебные пособия, научные монографии и т.д.
- активное использование правовых баз данных с возможностью поиска, копирования и распечатки материалов;
- поэтапное внедрение электронных книг в деятельность библиотеки, включая обучение библиотекарей поиску и записи контента, интересующего пользователя, на ридер пользователя или мобильные устройства и т.д.4
- формирование и активное использование фонда аудиокниг, включающего издания классической и современной отечественной и зарубежной художественной литературы, литературы по истории, философии, праву, психологии, педагогике и др. дисциплинам. Крайне желательно получение официальных разрешений от правообладателей на выдачу этих изданий на дом.

Технологии

Основные задачи публичной библиотеки, обслуживающей молодежь, при формировании **технологической основы** продиктованы спецификой пользовательской аудитории и – по мере появления соответствующих возможностей – предполагают:

- предоставление молодым пользователям максимальной самостоятельности как в работе с материалами, библиотечными и собственными, разрешенными для вноса на территорию библиотеки, так и в поиске библиографической информации;
- обеспечение им возможности работать с библиотечным компьютером, копировальным, аудио и видеоборудованием того же уровня и качества, с каким они имеют дело вне ее стен;
- ускорение рутинного процесса приема-выдачи книг в режиме абонента; Обеспечение «читательской самостоятельности» при работе с фондом;
- снятие ограничений на места работы с печатными ресурсами и предоставление пользователям возможности работать с электронными ресурсами во всех залах обслуживания.

И т. д., смотри полный текст Руководства.

Виртуальные коммуникации

Сегодня любая библиотека, тем более работающая с молодежью, должна иметь свое виртуальное пространство в Интернете. В связи с этим существенное значение имеет:

- обязательное наличие у библиотеки сайта, портала, информационной страницы;
- наличие у библиотеки виртуальной справочной службы, виртуальной консультации, электронной доставки документов;
- обеспечение активного присутствия библиотеки в «блогосфере», социальных сетях (FaceBook, ВКонтакте, YouTube, Twitter) для информирования лояльных групп пользователей;
- возможность использования Интернета для проведения видеоконференций, видеомостов, видеодискуссий, вебинаров, дистанционного обучения, для трансляции в реальном времени профессиональных конференций, семинаров.

Если библиотеки хотят конструктивно общаться с молодежной аудиторией, они должны предлагать ей наиболее востребованные средства коммуникации: электронные информационные бюллетени, тематические блоги для любителей чтения, SMS, аудио- и видео – оповещения о библиотечных мероприятиях и т.д.

Услуги

Перечень библиотечных услуг пополняется и видоизменяется в зависимости от актуальных запросов молодых пользователей, развития информационных технологий и издательского дела.

Обязательный минимум услуг, которые общедоступная библиотека обязана предоставить всем гражданам, включая молодежь, определен Законом РФ «О библиотечном деле».

В состав государственного (муниципального) задания для библиотек, обслуживающих молодежь, входят, как правило, следующие виды услуг, отраженные в основном нормативно-правовом документе библиотеки (Уставе или Положении):

- * организация и проведение культурно-досуговых, просветительских и образовательных мероприятий;
- * экспозиционно-выставочная деятельность;
- * экскурсионное и лекционное обслуживание пользователей;
- * предоставление для фото-, кино- и видеосъемки библиотечных интерьеров, отдельных документов из фондов (при условии сохранения интересов правообладателей);
- * предоставлению услуг по копированию документов из фондов библиотеки (с учетом ограничений, указанных в «Законе об авторских и смежных правах»);
- * предоставление услуг по созданию электронных ресурсов, в том числе сетевых, и обеспечению доступа к ним;
- * организация и проведение конференций, семинаров, выставок и других социально-культурных мероприятий на территории библиотеки;
- * разработка и реализация материалов, содержащих культурно-просветительскую, научно-техническую, образовательную и др. информацию;
- * оказание услуг общественного питания для посетителей.

В Руководстве *также представлены виды услуг, важные для библиотеки с точки зрения привлечения и закрепления в ней молодежи. Вот некоторые из них:*

- * Выполнение запросов пользователей путем предоставления уточняющих, адресных, тематических, фактографических справок как реальном, так и в виртуальном режиме;
- * Предоставление пользователям автоматизированных рабочих мест для самостоятельной работы;
- * проведение индивидуальных и групповых психологических консультаций;
- * проведение практикумов, учебных курсов по информационной грамотности, культуре чтения и навыкам поиска информации, курсов иностранных языков;
- * организация услуг для молодых людей с ограниченными физическими возможностями, для их родителей, опекунов, а также для тех, кто по тем или иным причинам не может посещать библиотеку и ряд других услуг, привлекающих молодежь в библиотеку и к чтению.

Библиотекам стоит обратить внимание на то, что предоставление большого числа услуг на платной основе может стать для молодых людей серьезным фактором, препятствующим посещению ими библиотеки.

Публичные мероприятия и любительские объединения

Библиотеки, планируя массовые публичные мероприятия и программы, должны отдавать приоритет реальным интересам и потребностям молодежи. Необходимо учитывать как актуальные проблемы формирования личности молодых людей, являющиеся предметом внимания государственной молодежной политики, так и задачи, обусловленные потребностями местного сообщества.

Основные задачи, которые предстоит решать библиотеке при планировании того или мероприятия:

- помощь молодежи в социальной и профессиональной адаптации;
- психологическая поддержка безболезненного перехода во взрослую жизнь;
- создание среды, для реализации способностей, талантов, общественных амбиций;
- организация интеллектуального досуга и общения молодежи.

К сложившимся формам публичных мероприятий относятся:

- беседы о книгах, обзоры и презентации изданий, премьеры и обсуждения книг;
- информационные часы по актуальным темам, волнующим молодежь;
- театрализованные представления и шоу, уличные шествия и флэш-мобы;
- психологические тренинги и игры, деловые, ролевые игры;
- дискуссионные объединения, клубы по интересам, мастер-классы, творческие мастерские;
- видео-экскурсии по интересным местам, телеконференции, конкурсы и т.д.

Следует обратить внимание на ряд факторов, способных положительным образом воздействовать на интерес молодежи к библиотеке.

В данном **Руководстве** они звучат так:

- поскольку молодежь все больше времени проводит в Интернете, предпочитая реальному общению со сверстниками общение с ними социальных сетях, именно библиотека способна сбалансировать ситуацию и перевести виртуальное общение в реальное, приглашая молодых людей в библиотеку.
- известно, что нет прямой зависимости между посещением молодыми людьми публичных мероприятий и обращением в библиотеку за собственно информационно-библиотечными услугами, но направлять усилия на то, чтобы посетители мероприятий становились постоянными пользователями библиотеки, а пользователи принимали участие в мероприятиях, безусловно, следует.
- мероприятия, проводимые библиотекой на внешних и виртуальных площадках, приобретают все большую популярность среди молодежи, важно только следить за тем, чтобы она четко соотносила их именно с библиотекой, а не только и не столько с организациями или Интернет сообществами – партнерами библиотеки и ряд других факторов.

Участие молодежи в деятельности библиотеки

Библиотеки, выступая инициаторами проведения крупных акций и мероприятий, рассчитанных на молодежь, должны стараться привлекать ее к участию на всех этапах – от планирования до реализации и подведения итогов. Этому в Руководстве посвящен раздел **«Участие молодежи в деятельности библиотеки»**, который рекомендует некоторые формы участия молодежи в деятельности библиотеки, апробированные российской и зарубежной практикой:

- добровольное участие молодежи наряду со штатными специалистами библиотеки в реализации какого-либо проекта, инициированного библиотекой;
- поддержка библиотекой инициативы группы молодых пользователей по проведению того или иного мероприятия или созданию клубного объединения, представляющих для них интерес;
- сотрудничество библиотеки с молодежными общественными объединениями (например, экологическими) по реализации социально значимых проектов;
- привлечение наиболее активных молодых людей в качестве волонтеров для представления библиотечных программ в учебных заведениях и организациях, расположенных в зоне обслуживания библиотеки, при проведении интернет-конференций, организации опросов населения или пользователей библиотеки и т.д.

(перечислений много) ...

Области применения молодежных волонтерских (добровольческих) инициатив в библиотечной практике разнообразны. Например, они могут участвовать в разработке дизайна библиотечных помещений (дизайн «молодежной зоны») или помощь в создании художественных инсталляций во внутренних помещениях библиотеки или декорирование наружных стен библиотеки в стиле ГРАФИТИ, а также они могут участвовать в формировании библиотечного фонда, когда волонтеры посещают книжные магазины, ярмарки и выставки, анализируют ассортимент электронных книжных магазинов, размещают свои рекомендации, опросы ровесников из числа друзей, сокурсников, коллег на библиотечном сайте.

Польза для молодежи от добровольного участия в деятельности библиотеки:

- приобретается опыт работы в профессиональном коллективе, опыт командной работы;
- повышается интерес к чтению;
- возникает ощущение собственной значимости;
- появляется площадка для творческой, общественной самореализации и т.д.

Польза для библиотеки

- возможность наладить контакты с молодежью, которая пока не пользуется библиотечными услугами;

- молодежь знает, что хотят читать их сверстники, а это делает библиотечный фонд более ориентированным на пользователя;
- увеличивается количество новых пользователей из числа участников молодежных проектов, их друзей и родственников;
- улучшается имидж библиотеки;
- увеличиваются знания библиотекарей об интересах и потребностях молодежи, тем самым повышается их профессиональная квалификация, формируется конструктивный опыт общения с молодежью.

В связи с этим остановимся на **ПЕРСОНАЛЕ** библиотеки, не секрет, что сознание и взгляды библиотечных специалистов изменить бывает сложнее, чем усовершенствовать материально-техническую базу, они зачастую достаточно консервативны.

В современной библиотеке общение библиотекаря с молодыми пользователями предполагает наличие у него определенных профессиональных и личностных качеств. Вот некоторые из них, представленные в Руководстве в разделе «Персонал»:

- высокая квалификация, которая позволит библиотекарю находить те или иные печатные, электронные, сетевые источники информации, исходя даже из неопределенных запросов пользователя;
- умение пользоваться всеми электронными и мобильными устройствами, компьютерными программами, которыми располагает библиотека, владение навыками работы в социальных сетях и с ресурсами Интернет;
- знание особенностей личностного, профессионального и социального становления молодых людей, способность с уважением и терпимостью относиться к мнению и мировосприятию каждого из них, умение работать с ними в партнерстве;
- умение защищать интересы молодежи как внутри библиотеки, так и за ее пределами;
- умение использовать различные методы для привлечения молодых пользователей к участию в деятельности библиотеки;
- умение работать в команде, наличие организаторских и ораторских способностей, необходимых для проведения публичных мероприятий и ведения объединений по интересам;

Современная библиотека, работающая с молодежью, должна ориентироваться на приток в нее молодых специалистов. Помимо выпускников вузов библиотечно-информационного профиля, библиотеке нужны выпускники различных вузов как гуманитарной, так и технической направленности, прошедшие переподготовку по основам библиотечного дела.

Руководителям библиотек стоит заинтересовать и обратить внимание на особенности библиотечной работы, представляющей наибольший интерес для молодых специалистов: доступ к информации; контакты с людьми; возможность повышать свой культурный и профессиональный уровень; гарантия социальной и экономической стабильности; социальная защищенность; возможность заниматься интересным делом; творческий характер работы; возможность реализовать себя; благоприятный психологический микроклимат в коллективе; активное внедрение новых технологий; организация и проведение публичных мероприятий.

«Особенности обслуживания инвалидов и лиц со специальными потребностями»

В «Руководстве» особое внимание уделяется молодым людям со специальными потребностями, с ограниченными физическими возможностями, а также представителям общественных и языковых меньшинств. Этому посвящен раздел «Особенности обслуживания инвалидов и лиц со специальными потребностями», где говорится о том, что: «В целях наиболее полной реализации прав молодых людей с заболеваниями, ограничивающими им свободный доступ в библиотеки, либо молодых людей со специальными потребностями библиотека выявляет места их сосредоточения и организации, занимающиеся их проблемами (органы социальной защиты населения, реабилитационные центры, воинские подразделения и др.), налаживает с ними связи».

Что касается такой группы пользователей, как молодые инвалиды, то: «... основной задачей библиотеки является создание технологических условий, ресурсной базы и психологической атмосферы, обеспечивающих им свободный, беспрепятственный доступ ко всем формам библиотечного обслуживания».

По мере появления дополнительных финансовых, материально-технических возможностей библиотеки должны стремиться к тому, чтобы обеспечить различные группы пользователей всеми условиями для их комфортного пребывания в библиотеке, возможности читать и получать нужную им информацию.

К различным группам пользователей относятся:

- * Посетители с поражениями опорно-двигательного аппарата;
- * Незрячие и слабовидящие пользователи;
- * Глухие и слабовидящие пользователи;
- * Молодые родители с детьми-инвалидами и маленькими, в т.ч. грудными детьми;
- * Военнослужащие срочной службы;
- * Молодые пользователи, находящиеся в зоне риска неизлечимого заболевания, испытывающие проблемы в связи с нетрадиционной сексуальной ориентацией, и те, кто имеет проблемы в семейных отношениях ...

Всем категориям инвалидов и лиц со специальными потребностями необходимо:

- Исчерпывающее информирование о возможностях библиотеки по обслуживанию этих категорий читателей, в т.ч. с помощью автоответчика;
- Организация фонда литературы, электронных и видеоизданий по правовой и социальной защите, тематике образования и трудоустройства;
- Систематизация сайтов и других информационных ресурсов, посвященных тематике особого детства, инвалидности, другим проблемам специальных категорий населения, а также государственным, муниципальным и общественным организациям связанных с потребностями этих групп населения;
- Систематизация и предоставление информации о фирмах – производителях и дистрибьюторах средств реабилитации для инвалидов по зрению, с нарушениями опорно-двигательного аппарата, нарушениями слуха и др.

Показатели качества обслуживания

Для определения того, насколько успешно осуществляется библиотекой обслуживание молодежи, необходимо использовать те или иные **количественные и качественные показатели**. Базовыми показателями деятельности специализированной библиотеки для молодежи являются показатели, на основе которых формируется государственное (муниципальное) задание на выполнение ею государственных (муниципальных) услуг для «последующего выделения субсидий на возмещение нормативных затрат, связанных с оказанием этих услуг» (п. 1 статья 78.1 Бюджетного кодекса Российской Федерации). Для примера количественных и качественных показателей в «Руководстве» приведены показатели, используемые в Российской государственной библиотеке для молодежи. Они представлены в разделе **«Показатели качества обслуживания»:**

- динамика **(а)** изменений общего объема фонда библиотеки по сравнению с предыдущим годом, **(б)** увеличения количества отредактированных библиографических записей в карточных каталогах;
- динамика изменений **(а)** количества зарегистрированных пользователей по сравнению с предыдущим годом, **(б)** количества посещений по сравнению с предыдущим годом;
- среднее время ожидания выполнения заявки при посещении библиотеки на получение **(а)** документов, имеющихся в библиотеке, **(б)** документов или их копий по межбиблиотечному абонементу из других библиотек;
- доля **(а)** потребителей, удовлетворенных качеством услуг, **(б)** удовлетворенных запросов пользователей.

Для библиотек, работающих с электронными ресурсами и оснащенных соответствующими средствами автоматизации библиотечных процессов и компьютерными технологиями, это также:

- динамика увеличения объема электронного каталога по сравнению с предыдущим годом;

- доля в общем фонде библиотеки документов, библиографические описания которых отражены в электронном каталоге;
- доля библиотечного фонда, переведенного в электронную форму;
- динамика увеличения числа **(а)** цифровых полнотекстовых документов, создаваемых библиотекой (электронная библиотека), **(б)** оцифрованных документов по сравнению с предыдущим годом;
- динамика увеличения обращений удаленных пользователей к информационным ресурсам.

Показатели **качества** обслуживания молодежи публичной библиотекой, на которые целесообразно ориентироваться при формировании планов ее работы следующие:

- удобный для пользователей режим работы библиотеки (отдела);
- наличие специально оборудованных автоматизированных рабочих мест для пользователей;
- наличие беспроводного бесплатного доступа к сети Интернет;
- ассортимент библиотечных услуг для особых групп пользователей (инвалидов и лиц со специальными потребностями);
- динамика увеличения числа посетителей публичных мероприятий;
- доля дипломированных специалистов, участвующих в обслуживании молодежи, наличие программ профессиональной подготовки персонала к работе с молодежью;
- число молодых пользователей, принимающих участие на добровольной основе в деятельности библиотеки;
- количество библиотечных экскурсий для потенциальных пользователей и число участников;
- динамика увеличения посещаемости виртуальных представительств библиотеки, степень вовлечения в их работу молодых пользователей Интернет;
- динамика роста числа клубов, объединений по интересам, адекватно отражающих спектр потребностей молодых пользователей;
- количество выступлений сотрудников библиотеки на внешних площадках (в учебных заведениях, в молодежных лагерях отдыха, в воинских частях, на профильных семинарах и конференциях и т.п.);
- наличие публикаций, теле, радиопередач, позитивно оценивающих деятельность библиотеки в средствах массовой информации;
- наличие в социальных сетях позитивных отзывов самих молодых пользователей библиотеки о качестве ее работы и др.

Следует учитывать, что если при формировании государственных (муниципальных) заданий на выполнение публичными библиотеками государственных (муниципальных) услуг используются количественные показатели, выраженные в цифрах, то показатели **качества обслуживания молодежи** могут иметь как количественное, так и качественное выражение. Последние могут быть получены в ходе опросов (путем анкетирования и интервьюирования) реальных, потенциальных, виртуальных пользователей, мониторинга их потребностей и запросов; путем анализа спонтанных суждений молодежи, выраженных в социальных сетях, на страницах печати; путем обеспечения обратной связи с пользователями.

Планирование и продвижение услуг

Для эффективного планирования и продвижения услуг в равной степени важны наличие информации, необходимой для принятия решений, и четкое определение целей, к которым следует стремиться. Определение целей базируются, с одной стороны, на знании сотрудниками библиотеки спектра потребностей разных групп молодежи, мотивов (поводов) их обращения в библиотеку и, с другой, на понимании ими значимости тех или иных социальных проблем (противоречий), на разрешение которых они направят свои усилия в предстоящий период.

При определении целей следует исходить из фактических возможностей их реализации, связанных материально-техническими и кадровыми ресурсами библиотеки.

Имея цифровые показатели населения региона, количества школ и учащихся, экономические и социальные сведения, полученные из разных источников (в том числе в процессе реализации собственных исследовательских проектов), библиотека сможет (и должна) составить продуманный план действий, принять обоснованные решения по формированию программ и услуг

для молодежи. ***При этом библиотека должна иметь в виду тех, кто не пользуется библиотекой, и искать подходы к ним.***

Определив наиболее актуальные цели в создании или улучшении обслуживания молодежи, библиотеки формируют предложения к заданию по государственным (муниципальным) субсидиям и планируют предстоящие и текущие расходы. Концентрация усилий в процессе непосредственной деятельности именно на достижении выбранных целей даст возможность не растрачивать ресурсы на работу сразу по множеству направлений.

Целей может быть несколько, они должны быть крупными и реально достижимыми. ***Для получения намеченного результата важно уметь мыслить именно целями, а не мероприятиями. Достижение цели, а не процесс движения к ней – вот принцип деятельности любой организации.***

Следует подчеркнуть, что «...при организации работы по продвижению той или иной библиотечно-информационной услуги в молодежную среду положительный результат может быть достигнут лишь в случае, если эта услуга, условия и способы ее предоставления действительно заслуживают внимания пользователя».

В библиотечной практике работы с молодежью широко используются как уже зарекомендовавшие себя, так и новые формы продвижения услуг, в числе которых:

- * организация коммуникативного пространства библиотеки, отвечающего интересам молодежи, создание среды, где им комфортно находиться даже тогда, когда их приход не связан напрямую с книгой и чтением;
- * оформление рекламных материалов так, чтобы в них отчетливо отражалось понимание библиотекой интересов молодежи (спорт, наука, любовь, культура, фэнтези, мода, музыка, жизнь великих людей и т.д.);
- * применение таких форм продвижения услуг, в которых молодые сотрудники библиотеки могут наилучшим образом показать свои знания и способности (в частности, флэш-мобы, фестивали молодежных субкультур, интеллектуальные турниры), заражая своих ровесников – потенциальных пользователей позитивным отношением к библиотеке;
- * размещение рекламы в местах, где бывают молодые люди (кинотеатрах, кафе, наиболее посещаемых магазинах, в учебных заведениях и т.д.);
- * приглашение молодых людей к разработке и распространению библиотечной рекламы, к оформлению библиотеки;
- * размещение перечня услуг для молодежи и условий их предоставления на библиотечном сайте, в ее блоге и на страницах в социальных сетях;
- * использование библиотекой для продвижения своих услуг возможностей телевидения, радио, социальных сетей, реальных рекламных площадок, где библиотека выступает вместе с другими организациями;
- * участие библиотеки в конференциях, семинарах, дискуссиях, «круглых столах», проводимых другими организациями, учебными заведениями, по темам, способным привлечь к библиотеке, ее ресурсам и услугам участников этих мероприятий.

Механизм реализации Руководства

Для успешной реализации данного Руководства предусмотрены следующие механизмы:

- Разработка нормативно-правовых документов в области библиотечного дела в части, касающейся обслуживания молодежи.
- Рассмотрение проблем информационно-библиотечного обслуживания молодежи на заседаниях коллегии Министерства культуры РФ, комитетов по содействию развития библиотечного дела Государственной Думы РФ, региональных органов представительной власти.
- Создание Межведомственного совета по информационно-библиотечному обслуживанию молодежи Министерства культуры РФ, Министерства образования и науки РФ,

Федерального агентства по делам молодёжи, Федерального агентства по печати и массовым коммуникациям, Министерства регионального развития РФ.

- Разработка федеральной целевой программы по созданию в регионах модельных публичных библиотек для молодёжи.

- Включение разделов, касающихся публичных библиотек, в комплексные федеральные, региональные, межрегиональные и муниципальные программы в сфере культуры, образования, работы с молодёжью.

- Совершенствование системы повышения квалификации специалистов библиотек, обслуживающих молодёжь, в рамках непрерывного библиотечного образования и введение дисциплин «особенности библиотечного обслуживания молодёжи», «специализированные библиотечные услуги для молодёжи».

- Введение в штатное расписание муниципальных библиотек должности «специалист по работе с молодёжью».

- Широкое обсуждение принципиальных проблем обслуживания молодёжи в секциях Российской библиотечной ассоциации.

- Организация под эгидой РБА межрегионального методического мониторинга библиотек, обслуживающих молодёжь, выявление и поддержка инновационных форм деятельности.

- Расширение международного сотрудничества профильных секций РБА с международными и зарубежными библиотечными ассоциациями, отделениями, обществами для реализации совместных проектов.

- Издание электронного журнала под эгидой Российской библиотечной ассоциации, посвященного проблемам библиотечно-информационного обслуживания молодёжи.

- Отражение проблем информационно-библиотечного обслуживания молодёжи России в профессиональной печати, а также в других средствах массовой информации.

- Проведение Российского молодёжного библиотечного конвента (раз в два года).

- Разработка проекта издания популярного иллюстрированного журнала для молодёжи о библиотеках.

Полный текст: Руководство для публичных библиотек России по обслуживанию молодежи: Принят Конференцией Российской библиотечной ассоциации, XVII Ежегодная сессия, 17 мая 2012 года, г. Пермь. – [Электронный ресурс]

<http://www.rba.ru/content/about/doc/mol.pdf> (проверено 06.06. 2013 г.)

Список литературы, использованной при разработке

«Руководства для публичных библиотек России по обслуживанию молодежи»

1. Официальные документы Российской Федерации

1. О библиотечном деле: Федер. закон от 29.12.1994 г. № 78-ФЗ (с изменениями от 27.12.2009 г. № 370-ФЗ) [Электронный ресурс]. – <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=95571>. (Проверено 15.01.2012 г.)

2. Концепция федеральной целевой программы «Молодежь России» на 2011-2015 годы [Электронный ресурс]. – <http://vmo.rgub.ru/policy/act.php#europе>. (проверено 27.02.2012 г.).

3. Базовый (отраслевой) перечень государственных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) федеральными государственными учреждениями в сфере молодежной политики при осуществлении ими предусмотренных уставом основных видов деятельности: утв. приказом Министра спорта, туризма и молодежной политики Российской Федерации от 09 сент. 2010 г. № 956 [Электронный ресурс]. – <http://youth.minstm.gov.ru/31/921.shtml> (Проверено 27.02.2012 г.).

4. Модельный закон «О государственной молодёжной политике для государств – участников СНГ», разработанный Межпарламентской ассамблеей государств-участников содружества независимых государств). 2011: Проект [Электронный ресурс]. – <http://vmo.rgub.ru/policy/act.php#europе>. (Проверено 27.02.2012 г.).

5. Стратегия государственной молодёжной политики в российской Федерации до 2016 года: утв. распоряжением Правительства Рос. Федерации от 18.12.2006 г. № 1760-р [Электронный ресурс]. – <http://youth.minstm.gov.ru/32/816.shtml>. (Проверено 02.10.2011 г.).

2. *Общественно-профессиональные документы*

6. Кодекс этики российского библиотекаря: Принят Конференцией Российской библиотечной ассоциации, XVI Ежегодная сессия, 26 мая 2011 г., город Тюмень – [Электронный ресурс]. – <http://www.rba.ru/content/about/doc/codex.php> (проверено 27.02.2012 г.).

7. Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки: Принят Конференцией Российской библиотечной ассоциации, XIII Ежегодная сессия, 22 мая 2008, г. Ульяновск. – [Электронный ресурс]. – <http://www.rba.ru/or/od/index.html>. (проверено 27.02.2012 г.).

8. Модельный стандарт деятельности специальной библиотеки для слепых субъекта Российской Федерации: принят Конференцией Российской библиотечной ассоциации; XV Ежегодная сессия, 20 мая 2010 г., г. Томск / Российская библиотечная ассоциация. – Санкт-Петербург: Российская национальная библиотека, 2010. – 24 с.

9. Руководство для детских библиотек России: принято Конференцией Российской библиотечной ассоциации; XIV Ежегодная сессия, 21 мая 2009 года, г. Вологда / Российская библиотечная ассоциация. – Санкт-Петербург: Российская национальная библиотека, 2010. – 52 с.

10. Руководство ИФЛА по библиотечному обслуживанию юношества. - Нов. ред. / ИФЛА; сост. П. Мюллер, И.Чу [Электронный ресурс]. – <http://vmo.rgub.ru/navigator/documents/guidelines.php>. (Проверено 27.02.2012 г.).

11. Руководство ИФЛА по работе публичных библиотек. – 2-е полн. пересм. изд. / ИФЛА, РБА; сост. К. Кунц, Б. Габбин; науч. ред. изд. на рус. яз. В.Р. Фирсов. – СПб.: Рос. нац. б-ка, 2011. – 184 с.

12. Европейская хартия об участии молодежи в жизни муниципальных и региональных образований в действии (2007) [Электронный ресурс]. – http://vmo.rgub.ru/files/euro_hartiya_o_molodeji_v_dejstvii_2007-146-2.pdf. (Проверено 27.02.2012 г.).

3. Статистические и социологические материалы

13. Горшков М.К. Молодежь России: социологический портрет / М.К. Горшков, Ф.Э. Шереги. – М.: ЦСПиМ, 2010. – 592 с.

14. Молодежь России. 2010: Стат. Сб. / ЮНИСЕФ, Росстат. – М.: Статистика России, 2010. – 166 с.

15. «Новая» молодежь старше 30 лет – кто она?: /электронный ресурс/. – режим доступа: ... (Проверено 10.02.2012 г.).

16. Россия в цифрах. 2011: Крат. Стат. сб. / Росстат. – М., 2011. – 581 с.