

Менделюк Наталья Анатольевна,
*заведующая информационным
интеллект-центром – филиалом № 23
МБУК «Центральная городская
библиотека г. Мурманска»*

РАСШИРЕНИЕ ГРАНИЦ ИНФОРМАЦИОННОГО ПРОСТРАНСТВА ДЛЯ ПОЖИЛЫХ ЧИТАТЕЛЕЙ И ЛЮДЕЙ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ В ИНТЕЛЕКТ-ЦЕНТРАХ МУРМАНСКА.

2012 год – заключительный этап реализации муниципальной целевой программы «Развитие муниципальных библиотек города Мурманска как информационных интеллект-центров» на 2008-2012 годы, целью которой является создание библиотек нового типа, сочетающих традиционные библиотечные формы работы с широким предоставлением электронных информационных услуг. Из двенадцати запланированных по программе интеллект-центров свои двери мурманчанам открыли уже десять, два из которых расположены на территории торговых центров, восемь организованы на основе традиционных библиотек.

В городе создана определенная модель библиотеки нового типа. По мнению пользователей (в июне 2011 года проводился мониторинг), основные преимущества информационных интеллект-центров (ИИЦ) заключаются в следующем:

- качество обслуживания – 53,6 %
- доступ в Интернет – 43,6 %
- комфортные условия работы – 35,8 %
- новая литература – 35,2 %
- современный дизайн и интерьер – 27 %
- возможность работы на компьютере – 26,2 %
- широкий спектр сервисных услуг – 17,4 %
- интересные мероприятия с использованием информационных технологий – 16,8 %
- доступ к справочно-правовым системам – 16,8 %
- доступ к электронному каталогу библиотеки – 10,2 %
- бесплатное обучение пенсионеров основам компьютерной грамотности – 9,8 %

Все информационные интеллект-центры выполняют функцию центров общественного доступа к информации – предоставление доступа к государственной и социально значимой информации.

Для того чтобы ресурсами информационных интеллект-центров могли воспользоваться и пенсионеры, и люди с ограниченными возможностями, которые не владеют основами компьютерной грамотности и работы в сети Интернет, сотрудники всех информационных интеллект-центров проводят бесплатные занятия по обучению этим навыкам. Библиотеки не являются образовательными учреждениями, не имеют

лицензии на образовательную деятельность и, соответственно, не выдают своим пользователям удостоверения об обучении. Осуществляя эту работу, интеллект-центры содействуют повышению уровня информационной культуры горожан, предоставляют возможность пожилым читателям библиотеки наравне с молодежью самостоятельно получать доступ к информации в электронном виде, уверенно ориентироваться в информационном пространстве, свободно пользоваться всеми видами ресурсов, которые сегодня могут предложить информационные интеллект-центры. В группы набираются как неработающие, так и работающие пенсионеры, ограничений по возрасту нет. Результатом осуществляемой деятельности является стабильное ежегодное увеличение категории пользователей-пенсионеров по МБУК «ЦГБ». Занятия пользуются большим спросом среди жителей г. Мурманска. Нередко пользователи приводят друзей и родственников, чтобы обучаться вместе. Пенсионеры, прошедшие обучение, рекомендуют занятия знакомым. Таким образом, расширяется круг потенциальных посетителей занятий и, соответственно, пользователей информационных интеллект-центров. Среди обучающихся большинство составляют женщины, много работающих пенсионеров. Хочется отметить, что многие из них ведут достаточно активную социальную жизнь: посещают Центр дневного пребывания для пенсионеров и пожилых инвалидов, театры, музеи, бассейн, имеют хобби. Количество желающих пройти обучение постоянно растет. За достаточно короткий срок сотрудники библиотек стараются дать общее представление о работе персонального компьютера, правилах техники безопасности при работе с ним, научить правильно обращаться с мышкой и клавиатурой, создавать таблицы и работать с ними, на примере СПС и показать, способы работы с базами данных, научить набирать и форматировать тексты, работать с файлами и папками, самостоятельно пользоваться ресурсами Интернет (на примере сайта МБУК «ЦГБ» – www.murmanlib.ru). Цикл обучения одной группы включает 8-9 занятий, которые проводятся два раза в неделю в течение месяца. Оптимальное количество в группе, чтобы обучение прошло успешно, 4-6 человек. Приобщение к сети Интернет не всегда проходит безболезненно, т.к. в сети много лишней и даже шокирующей информации. Чтобы избежать ненужных потрясений, сотрудники отдела стараются подбирать надежные, проверенные, цензурные сайты и поисковые запросы для обучающихся, предупреждают о «подводных камнях» Интернета. Для лучшего восприятия материала занятия сопровождаются электронными презентациями, которые при желании можно скопировать на съемный носитель для дополнительного домашнего изучения. В процессе обучения больший упор делается на практику, а не теорию, но вначале занятия уделяется время для записи основных понятий. Во время прохождения занятий сотрудники рекомендуют обучающимся, не имеющим домашнего компьютера, приходить в библиотеку, чтобы заниматься на ПК для закрепления полученных знаний. Большинство обученных пенсионеров стремятся получить дополнительные знания о сети Интернет, современных гаджетах (ридер, ноутбук, проводной и беспроводной

модем). Многие пенсионеры, прошедшие обучение, становятся постоянными читателями: посещают библиотеку с целью работы на персональном компьютере, чтения периодических изданий и книг, берут не только художественные книги и периодику, но также интересуются литературой по основам работы на ПК.

С учетом наработанного опыта и психологических особенностей обучаемых пользователей сотрудники информационных интеллект-центров корректируют способы подачи материала, совершенствуют содержание программы обучения. В процессе обучения пользователям важно преодолеть психологический барьер и страх перед компьютером. Обучающиеся нуждаются в участии и поддержке, большинству трудно обращаться с мышкой, поэтому упор в обучении делается на клавиатуру и функциональные клавиши. Чтобы преодолеть страх перед компьютером, сотрудники при знакомстве пользователей с устройством ПК проводят параллели с уже известными и привычными приборами (печатная машинка, калькулятор, мобильный телефон). Некоторые пенсионеры обучаются на собственных ноутбуках, а не на персональных компьютерах информационных интеллект-центров, чтобы в дальнейшем не переучиваться. Большинство из них приходят на занятия для того, чтобы лучше ориентироваться в современном компьютеризированном мире и информационном обществе, найти общий язык с младшими членами семьи, лучше понимать их, реализоваться на работе, открыть для себя сеть Интернет как источник информации и поставщика услуг, а компьютер сделать своим помощником в повседневной жизни, который облегчает работу и помогает разнообразить досуг. Расширение кругозора и круга общения, адаптация к реалиям настоящего, новые знакомства и впечатления, и, конечно, новые знания и умения способствуют повышению компьютерной грамотности. Социальная значимость данной деятельности особенно велика, т.к. общение – это одна из основных потребностей человека.

1 октября 2011 на базе филиала № 23 «Старшее поколение» был открыт десятый по счету информационный интеллект-центр. В филиале был сделан капитальный ремонт, поставлена новая современная мебель и установлена сеть из 12 компьютеров, 10 из которых являются автоматизированными рабочими местами для читателей. На данный момент филиал имеет в структуре: абонемент, информационный отдел и социальный отдел. Расширился перечень предоставляемых услуг.

Филиалу уже 32 года. С 1997 года мы работали последовательно по четырём проектам одного направления – обслуживание читателей с ограниченными возможностями. Это естественно вытекает из географии микрорайона: большинство проживающих – люди старшего поколения (это один из старейших микрорайонов города) и здесь находится клуб молодых инвалидов «Надежда», с которым много лет ведется сотрудничество.

За эти годы сложились следующие формы работы: библиотечно-информационное обслуживание стационарно и на дому, организация традиционных праздников (ко Дню города, Дню пожилого человека, Дню Победы), в Декаду

инвалидов стала традиционной конкурсная программа для молодых инвалидов, а в течение года проходят литературные мероприятия и встречи со специалистами и творческими людьми города.

С 1998 года в штат библиотеки входит должность специалиста по социальной работе для обслуживания на дому и проведения мероприятий. До 2001 года программа была сосредоточена на изучении информационных потребностей. Приучить людей пользоваться услугой внестационарного библиотечного обслуживания было непросто. Люди стеснялись бесплатно получать книги на дому, обсуждать свои читательские предпочтения, и целая проблема – пригласить к себе незнакомого человека. С 2003 года приоритетом в данном виде деятельности филиала становится общение, построенное вокруг книги. Тщательно анализируется классическая и современная литература с точки зрения житейской поддержки и помощи людям в нестандартных жизненных ситуациях. Книга рассматривается как источник положительных эмоций, позитивного мироощущения, как возможность посмотреть на себя и окружающих оптимистически.

Цель работы с людьми с ограниченными возможностями — помочь в развитии у человека «социального иммунитета», выработке социокультурной адаптации, способности противостоять болезни, беде, материальной недостаточности, стрессу, психологическому давлению средств массовой информации. Отсюда вытекают следующие задачи:

- свободно обсуждать проблемы и искать информацию по их решению;
- помочь в определении читательских интересов;
- предложить посмотреть на ситуацию с точки зрения опыта и пользы, которую можно из неё извлечь;
- помочь в развитии и реализации творческого потенциала и осознании своей индивидуальности.

В нашем информационном интеллект-центре – филиале № 23 звонки от читателей с ограниченными возможностями раздаются каждый день и не по одному разу. Если звонят впервые, чтобы воспользоваться такой услугой, то по телефону возможно только расположить к себе с помощью приятного голоса, неторопливой манеры разговора, внимательных вопросов, понимающей интонации, умения слушать. Необходимо завоевать доверие и при этом очень чётко и деликатно объяснить, на каких условиях строится взаимодействие с библиотекой, узнать, что из литературы интересует, тут же предложить варианты книг. Но только при личной встрече, и не одной, можно определить, что действительно нужно читателю. Необходимо время, чтобы понять, какие книги нужны именно этому человеку, какие он не сможет читать в силу здоровья (решающим может быть и шрифт и лёгкость книги по весу, чтоб руки могли держать, и формат должен быть удобен) или личных обстоятельств. Среди читателей библиотеки есть молодой инвалид, любитель фантастики, связанной с техникой будущего, машинами и роботами. Легко вспоминаются такие мастера, как

Хайнлайн, Сильверберг, Герберт, но эти авторы для его восприятия будут тяжелы. Важно найти книгу с лёгким построением фразы и простой сюжетной линией, но не из детской литературы, чтобы не задеть чувство гордости взрослого человека. Молодая женщина-инвалид, как правило, зачитывается любовными женскими романами. Важно выбрать из них те, что сочетают динамичный сюжет, исторически достоверные факты, психологически верный анализ героя и отсутствие излишне откровенных сцен. Для специалиста важно знать и своего читателя и мировую литературу.

В течение 2011 года на дому обслуживались 80 читателей. Из них 16 мужчин, 64 женщины, в том числе 10 семей. Число читателей, имеющих инвалидность, поставленную медицинскими учреждениями, составляет – 55 человек. Высшее образование имеют 23 человека. Возраст читателей:

- старше 70 лет – 49 человек;
- от 60 до 79 лет – 14 человек;
- от 40 до 59 лет – 11 человек;
- от 31 до 39 лет – 4 человека;
- моложе 30 лет – 2 человека.

Разнообразен круг читательских интересов. Литература русских и зарубежных авторов востребована примерно в равных соотношениях. Отраслевой литературой интересуются 3 человека. Журналы регулярно запрашивают 3 человека. Около 40% обслуживаемых читают качественную современную художественную литературу, в том числе и интеллектуальную прозу. 60% предпочитают развлекательную «лёгкую» литературу. Одна читательница регулярно берёт детские книги для чтения внуку, ученику 3 класса. 50% читателей постоянно спрашивают исторические романы, преимущественно по русской истории, советскую классику, «деревенский роман», советскую женскую прозу. 5 человек часто спрашивают военные мемуары. 4 человека в каждое посещение просят книги из серии «Мой 20 век» или «Актёрская книга». 2 человека читают фантастику и фэнтези и 1 человек наряду с современной прозой спрашивает историческую фантастику русских авторов. Особенностью работы с данной категорией читателей в последнее время является качественно новый уровень спроса книг. Развлекательная литература не доставляет внутреннего удовлетворения, поступает большое количество запросов на современную книгу и классику, но с крупным шрифтом, например: Покровский, Елизаров, Шишкин, Гришковец, серии «История в романе» и «У камина» и т.д.

В последнее время появилась новая категория читателей. Это люди с высшим образованием, эрудированные, знают искусство и философию, разбираются в людях, следят за всеми происходящими в мире событиями, ведут активную социальную жизнь, многие из них до сих пор консультируют в профессиональной сфере, несмотря на возраст около 70 лет. Общение с этой категорией читателей занимает 40-50 минут. Самый старший читатель – 1921 года рождения, самый младший – 1989 года. Качественно поменялся состав читателей: ухудшается здоровье, слабеет зрение и

трудно читать, а слушать книги могут не все; у кого-то возникает необходимость всё своё внимание и силы перенести на внуков, кто-то совсем уезжает из города, а бывает, что человек просто больше не хочет читать. Но те, кого мы обслуживаем, ждут книг, как лекарства или хлеба. Чтение для пенсионеров – это отдых, возможность поднять настроение, уйти от невзгод, вспомнить молодость, а для молодых инвалидов – это способ познания мира, который им недоступен в физическом плане. При встрече со специалистом по социальной работе каждая книга обсуждается подолгу и со вкусом, подчас даются совершенно неожиданные оценки. Таким образом, при выборе нужно отлично знать литературу, специфику читателя и иметь интуицию, чтобы «работать с опережением», удивлять и радовать предложенными книгами. Люди, для которых мы работаем, в большинстве своём пенсионеры. Библиотекарь – организатор разговора. В общении со старшим поколением он – слушатель, внимательный и терпеливый. Важно направлять общение в оптимистическое русло, чутко следить, чтобы ностальгия имела позитивный настрой, воспоминания пробуждали положительные эмоции, а рассуждения укрепляли дух, поддерживали веру в себя, стимулируя проявление жизнелюбия и жизнестойкости. С молодыми инвалидами разговор должен быть конструктивным. Нужно укрепить их в стремлении к цели, помочь ярко и красочно описать её, визуализировать. У молодых инвалидов есть цель, мечта, а книги и человек, который их приносит, должны побуждать стремление её достичь. Это очень простые мечты: дожить до лета, чтобы родственники могли вывозить в коляске на улицу, съездить в санаторий, научиться пользоваться компьютером, а бывает, изобрести что-то новое, устроиться на работу, выиграть конкурс «Мисс очарование».

Информационный интеллект-центр – филиал № 23 в силу своей специализации проводит занятия по обучению основам компьютерной грамотности и работе в сети интернет не для пенсионеров, но и для людей с ограниченными возможностями. Эти занятия проходят не только стационарно, но и на дому. На данный момент у нас второй опыт домашнего обучения. Первой была читательница, 1945 года рождения, заболевания позвоночника, внутренних органов, кровообращения головного мозга, тем не менее, успешно освоила ноутбук для домашнего пользования: программу word pad и интернет. Сейчас на домашнем обучении новый читатель – мальчик-инвалид 10 лет, его интересует работа в программе word. Стационарные занятия компьютерной грамотности для инвалидов проводятся как с пенсионерами, так и с молодыми инвалидами клуба «Надежда». Среди молодых инвалидов достаточно умных, думающих и постоянно чему-то обучающихся людей. Но есть молодые инвалиды, у которых возраст по рождению в 18-26 лет, а интеллектуальное развитие 12-летнего ребёнка, они страдают навязчивыми идеями и нервными судорожными движениями. К этим людям важно относиться, как к равным себе, не унижать их заботой, а проявлять её естественно. Инвалид такой же человек, как и любой другой, просто у него есть свои индивидуальные особенности, с которыми он вынужден, а мы можем считаться, и если можно помочь ему справиться с трудностями, то делать это важно из внутреннего

побуждения, а не по плану и не по обязательству. С октября и до настоящего времени прошли занятия в 4-х группах для инвалидов: все имели разный возраст, разное количество (от 2 до 6 человек), разные цели и степень владения техникой. Опытным путём мы пришли к следующим выводам. Группа инвалидов старшего возраста, имеющие ограничения по физическому здоровью (заболевания внутренних органов и опорно-двигательного аппарата) оптимальна для двух человек, продолжительностью занятия 40-45 минут, инвалиды-колясочники, а так же молодые инвалиды с ограничениями психического и интеллектуального развития должны заниматься только индивидуально, и занятия должны быть блоками по 20 минут с пятиминутным перерывом. При обучении этой категории читателей базовый теоретический материал должен быть сведён к необходимому минимуму, а практический навык сочетаться с наглядностью. Лучше запоминается работа с текстом, если стоит цель написать заголовок поздравления, используя разные шрифты и цветную окраску символов. Наиболее эффективной в плане усвоения навыков молодыми инвалидами были две группы, в одной мама проходила занятия вместе с дочкой, в другой бабушка с внуком. Но эта категория обучающихся нуждается в периодическом контакте и напоминании навыков, то есть их интерес к компьютеру нужно стимулировать творческими заданиями: найти в интернете фотографии диких животных или любимого певца и поместить в открытку для друга.

У информационного интеллект-центра – филиала № 23 много творческих задумок и проектов, которые возможно осуществить в новых библиотечных условиях. Мы только у подножия горы, и путь к вершине ещё долог, но, когда ты видишь результат своей работы и понимаешь, что дело, которому ты служишь, нужно людям, а рабочий коллектив – это команда единомышленников, любая дорога по плечу.