

Мицуро А. А., Дубкова Н. Г.

«Учиться никогда не поздно»* (опыт информационных интеллект-центров по обучению пенсионеров основам компьютерной грамотности)

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, в том числе рекламируется портал «Электронный гражданин Мурманска». Так, например, в ЦОДИ ИИЦ – ЦБ подготовлена презентация «Портал в информационное будущее», которая знакомит пользователей с функциями, способами работы и практическим значением для мурманчан портала «Электронный гражданин Мурманска». Знакомство с порталом происходит в режиме онлайн при использовании проектора и экрана. Участники мероприятия наглядно могут увидеть все необходимые операции, вкладки, функции и т.д. В ЦОДИ ИИЦ – Центральной библиотеки размещен инфомат, предоставляющий в электронной форме услуги государственных и муниципальных учреждений и других организаций. Во всех ИИЦ осуществляется систематическая работа по рекламе справочно-правовых систем – информационные презентации являются частью мероприятий, транслируются самостоятельно на плазменной панели; организована реклама на экранах пользовательских компьютеров в виде заставок. Для того, чтобы ресурсами

информационных интеллект-центров смогли воспользоваться даже пенсионеры и люди с ограниченными возможностями, которые не владеют основами компьютерной грамотности и работы в сети Интернет, сотрудники 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. За четыре года реализации программы обучено уже 1818 человек.

	2008	2009	2010	2011
Количество ИЦЦ	4	6	9	10
Обучено человек	97	175	490	1056

Как видно из таблицы, с каждым годом количество обученных стабильно увеличивается примерно в 2 раза. Это связано не только с открытием новых информационных интеллект-центров. Из-за большого спроса на услугу библиотеки набирают на обучение дополнительные группы пенсионеров, по возможности, увеличивается количество автоматизированных рабочих мест для пользователей.

	2008	2009	2010	2011
Количество АРМ для пользователей	36	55	57	73

Обучение пенсионеров основам компьютерной грамотности и работы в сети Интернет является программным мероприятием, имеет большое значение и эффективность. Администрацией муниципального бюджетного учреждения культуры «Центральная городская библиотека г. Мурманска» (МБУК «ЦГБ») предусмотрено материальное стимулирование сотрудников, которые занимаются этой работой. Результатом осуществляемой деятельности является стабильное увеличение категории пользователей-пенсионеров по МБУК «ЦГБ».

	2008	2009	2010	2011
Пользователи-пенсионеры	6101	6313	7169	8441

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, некоторые пенсионеры обращаются с просьбой провести для них повторное обучение, но, к сожалению, информационные интеллект-центры не могут предоставить такую возможность, так как очередь желающих получить услугу не уменьшается, а только растет. Пенсионеры, которые пропустили занятия по каким-либо причинам, изучают пропущенные темы со следующей группой. Цикл обучения одной группы

включает 8-9 занятий, которые проводятся два раза в неделю в течение месяца. Количество человек в группе определяется количеством автоматизированных рабочих мест для пользователей в каждом конкретном информационном интеллект-центре. В большинстве случаев – это 4-5 человек. На начальной стадии организации работы по обучению основам компьютерной грамотности существовала необходимость разработки программы занятий, адаптированной для пенсионеров и лиц с ограниченными возможностями. Информационным интеллект-центром – филиалом № 25, который первым начал работу в этом направлении, был подготовлен диск «Компьютерный репетитор» с разработанными материалами. Этот ресурс помогает вновь открывающимся информационным интеллект-центрам организовать обучение. Курс включает конспекты занятий, тексты для форматирования, иллюстративный материал, задания для самостоятельной работы. Обучающий курс может демонстрироваться одновременно для всех на экране или плазменной панели, или индивидуально – непосредственно на экранах каждого пользовательского компьютера перед началом практического занятия. 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 «Гарант» и «КонсультантПлюс» показать способы работы с базами данных, научить набирать и форматировать тексты, работать с файлами и папками, самостоятельно пользоваться ресурсами Интернет (на примере сайта murmanlib.ru МБУК «ЦГБ» пользователи обучаются поиску необходимой информации на сайтах), правильно формулировать запрос в поисковых системах, пользоваться электронной почтой. 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 большой упор делается на практику, а не теорию. В начале занятия уделяется 10-15 минут записи основных понятий, а затем начинается практическая часть. План занятий: 1. ПК. Основы устройства. Клавиатура, мышь и т.д. Техника безопасности. 2-3. Файлы и папки, окна. 4-5. Текстовый редактор Word. Основы работы. Строка меню текстового редактора Word. Создание и сохранение текста. Редактирование и форматирование текста. Вставка рисунка, таблиц. 6-7. Основы использования сети Интернет: поиск и сохранение информации, знакомство с поисковиками, строкой адреса, браузерами, провайдерами и д.р. 8. Электронная почта. Создание и использование почтового ящика. Сотрудники подбирают материал для заданий из классики русской художественной литературы: тесты для набора и редактирования представляют собой отрывки из произведений И. А. Бунина, Л.Н. Толстого, стихотворений А.С. Пушкина, С. А. Есенина и др. Пенсионеры учатся набирать текст, перепечатывая его из классических произведений из фонда библиотеки. В качестве подспорья и помощи в обучении сотрудники отдела готовят памятки о значении и функциях клавиш, способах форматирования текста, схеме регистрации на электронной почте и т.д. Данные разработки помогают пенсионерам, прошедшим обучение, не забыть полученную информацию, не потерять навыки, приобретенные на занятиях. Во время прохождения занятий сотрудники отдела рекомендуют обучающимся, не имеющим домашнего компьютера, приходить в библиотеку, чтобы заниматься на ПК отдела для закрепления полученных знаний. Также, пенсионеры, прошедшие обучение по повышению компьютерной грамотности, охотно посещают мероприятия, посвященные web-ресурсам, электронной почте, Интернету, современным технологиям, а также краеведческие и другие мероприятия. 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. Так как, обучающиеся являются лицами пожилого возраста, то при обучении необходимо учитывать их возрастные особенности и адаптировать способы подачи материала под мышление, психологию и физиологию пожилых людей. 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 информационного интеллект-центра, чтобы в дальнейшем не переучиваться. В структуре МБУК «ЦГБ» есть информационный интеллект-центр – филиал № 23, который работает со всеми категориями граждан, но приоритетным направлением является работа с пенсионерами и инвалидами. В штате ИИЦ – ф. № 23 есть социальный работник, который ведет целенаправленную работу с пользователями, имеющими ограниченные возможности. Специалист проводит для них массовые мероприятия, а также обучает основам компьютерной грамотности. Информационный интеллект - центр осуществляет обслуживание на дому пользователей, не имеющих возможности посещать библиотеку по состоянию здоровья. Таким читателям не только привозят книги на дом, но и обучают их по мере возможности работе на компьютере. Общение со специалистом по социальной работе помогает людям с ограниченными возможностями максимально полно получить необходимые знания и умения. Людям с ограниченными возможностями, которые не могут посещать занятия в интеллект-центрах, обучение на дому по повышению компьютерной грамотности помогает разрушить изоляцию от общества, избавиться от одиночества, самореализоваться, посредством сети интернет общаясь с другими людьми, получать необходимую информацию, работать, пользоваться в электронной форме государственными и другими услугами и т.д. Наряду с озвученными показателями эффективности существует еще один социально значимый результат проделываемой работы. Как отмечают сотрудники информационных интеллект-центров, после занятий пенсионеры не торопятся расходиться, занимаются на компьютерах, закрепляя изученный материал, активно обсуждают полученную информацию, делятся друг с другом впечатлениями, обращаются к литературе по теме занятия, к выставкам. Таким образом, библиотеки способствуют социализации и самореализации личности людей старшего поколения. Пенсионеры не только получают знания о работе компьютера, его устройстве и функциях. 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, реализовать 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. Все чаще они возвращаются в библиотеку для встречи со своими «преподавателями» и «однокурсниками», за советом о провайдерах сети Интернет в г. Мурманске, моделях ноутбука, наиболее соответствующих потребностям пенсионера, компьютерных программах, интересных сайтах, современной литературе по основам

работы на ПК и т.д. Расширение кругозора и круга общения, адаптация к реалиям настоящего, новые знакомства и впечатления, и, конечно, новые знания и умения дают практические занятия по повышению компьютерной грамотности. Социальная значимость данной деятельности особенно велика, т.к. общение – это одна из основных потребностей человека. Возможность просто выйти из дома, узнать и увидеть что-то новое, открыть для себя современную библиотеку как место общения, культурного досуга, просвещения, получения новых знаний, актуальных технологий – это настоящий подарок для пенсионеров и людей с ограниченными возможностями.