

## ЛЮБАЯ ДОРОГА

## ПО ПЛЕЧУ



**На 2012 год пришёлся заключительный этап реализации целевой программы «Развитие муниципальных библиотек г. Мурманска как информационных интеллект-центров», целью которой является создание библиотек нового типа, сочетающих традиционные формы 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 определённая модель библиотеки нового типа. Согласно данным проведённого в июне 2011 г. мониторинга пользователей отмечают несколько преимуществ информационных интеллект-центров (ИИЦ): высокое качество обслуживания – 53,6%; доступ к Интернету – 43,6%; комфортные условия работы – 35,8%; новая литература – 35,2%; современный дизайн



Наталья Анатольевна МЕНДЕЛЮК,  
заведующая информационным интеллект-центром – филиалом № 23 Центральной городской библиотеки г. Мурманска



Наталья Геннадьевна ДУБКОВА,  
заведующая центром методического обеспечения и обучения персонала Центральной городской библиотеки г. Мурманска

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 интеллект-центры выполняют функцию центров общественного доступа к государственной и социально значимой информации. Для того чтобы их ресурсами могли воспользоваться и пенсионеры, и люди с ограниченными возможностями, сотрудники центров проводят бесплатные занятия по обучению основам компьютерной грамотности, учат пожилых читателей самостоятельно искать и находить сведения в электронном виде, уверенно ориентироваться в информационном пространстве, свободно применять для своих нужд все виды ресурсов, предлагаемых интеллект-центрами.

В группы набираются как неработающие, так и работающие пенсионеры. Занятия очень популярны среди жителей города. Нередко читатели приводят друзей и родственников, чтобы обучаться вместе. Пенсионеры, прошедшие обучение, рекомендуют занятия знакомым. Таким образом, расширяется круг потенциальных пользователей ИИЦ. Многие пожилые люди ведут активную социальную жизнь: посещают Центр дневного пребывания для пенсионеров и пожилых инвалидов, театры, музеи, бассейн, имеют хобби. Количество желающих пройти обучение постоянно растёт.

**Н**аши ученики получают общее представление о персональном компьютере, правилах и технике безопасности при работе в Интернете. Пенсионеры учатся создавать таблицы, работать с базами данных, набирать и форматировать тексты, обращаться с файлами и папками, самостоятельно выходить в Интернет ([www.murmanlib.ru](http://www.murmanlib.ru)). Цикл обучения одной группы включает 8–9 занятий, которые проводятся два раза в неделю в течение месяца. Оптимальное количество учеников в группе – 4–6 человек. Освоение Интернета не всегда проходит безболезненно, так как в Сети много лишней и даже шокирующей информации.

*...сотрудники центров проводят бесплатные занятия по обучению основам компьютерной грамотности.*

Сотрудники отдела стараются подбирать надёжные, проверенные сайты и поисковые запросы, предупреждают о «подводных камнях» Всемирной паутины. Для лучшего восприятия материала занятия сопровождаются электронными презентациями, которые при желании можно скопировать на съёмный носитель для дополнительного домашнего изучения.

Большинство обученных пенсионеров стремятся получить дополнительные знания об Интернете, современных гаджетах (ридер, ноутбук, проводной и беспроводной модемы). Многие, прошедшие обучение, становятся постоянными читателями: посещают библиотеку с целью работы на персональном компьютере, чтения периодических изданий и книг, интересуются литературой по основам работы на ПК.

С учётом наработанного опыта и психологических особенностей пользователей сотрудники ИИЦ корректируют способы подачи материала, совершенствуют содержание программы обучения. Обучающиеся нуждаются в участии и поддержке.

Большинству трудно обращаться с мышкой, поэтому упор при обучении делается на клавиатуру и функциональные клавиши. Чтобы преодолеть страх перед компьютером, при знакомстве с устройством ПК сотрудники проводят параллели с уже известными и привычными приборами – печатной машинкой, калькулятором, мобильным телефоном. Некоторые пенсионеры приходят с собственными ноутбуками...

Большинству из них хочется лучше ориентироваться в современном мире, найти общий язык с младшими членами семьи, реализовать на работе, открыть для себя Интернет как источник инфор-

*Пенсионеры учатся создавать таблицы, работать с базами данных, набирать и форматировать тексты, обращаться с файлами и папками, самостоятельно пользоваться ресурсами Интернета...*

мации и поставщика услуг, а компьютер сделать своим помощником в повседневной жизни, который облегчает работу и помогает разнообразить досуг. Расширение кругозора и круга общения, новые знакомства и впечатления и, конечно, новые знания и умения способствуют повышению компьютерной грамотности. Социальная значимость данной деятельности особенно велика, так как общение – одна из основных потребностей человека.

**В** первых числах октября 2011 г. на базе филиала № 23 «Старшее поколение» был открыт десятый по счёту информационный интеллектуальный центр. В филиале сделан капитальный ремонт, куплена новая мебель и установлена сеть из двенадцати компьютеров, десять из которых являются автоматизированными рабочими местами для пользователей. На данный момент филиал имеет в структуре абонентский, информационный и социальный отделы. Расширился перечень предоставляемых услуг.

С 1997 г. филиал обслуживает читателей с ограниченными возможностями. Это направление возникло в связи с особенностями микрорайона: большинство местных жителей – люди старшего поколения, кроме того, здесь находится клуб молодых инвалидов «Надежда», с которым библиотека много лет сотрудничает. За прошедшие годы сложились следующие формы работы: библиотечно-информационное обслуживание стационарно и на дому; организация традиционных праздников (к Дню города, Дню пожилого человека, Дню Победы); конкурсная программа для молодых людей с ограниченными возможностями в Декаду инвалидов; литературные меро-

приятия и встречи со специалистами и творческими людьми.

С 1998 г. в штат библиотеки входит специалист по социальной работе для обслуживания на дому и проведения мероприятий. Так, в течение 2011 г. библиотекари посещали на дому 80 читателей. Приучить людей пользоваться услугой внебиблиотечного обслуживания было непросто. Для многих из них пригласить к себе незнакомого человека оказалось настоящей проблемой.

С 2003 г. приоритетом в работе с инвалидами становится общение, построенное вокруг книги. Классическая и современная литература рассматривается с точки зрения моральной поддержки и помощи людям, оказавшимся в сложной жизненной ситуации. Книга выступает как источник положительных эмоций, позитивного мироощущения, как возможность посмотреть на себя и окружающий мир оптимистически.

Цель работы с инвалидами – помочь развить у них социальный иммунитет, выработать способность противостоять болезни, материальным проблемам, стрессам.

В информационном интеллектуальном центре – филиале № 23 звонки от читателей с ограниченными возможностями раздаются каждый день и не по одному разу. Отвечая на них, самое главное для библиотекаря – это стараться завоевать доверие собеседника и при этом чётко объяснить, на каких условиях строится взаимодействие с библиотекой, узнать, какая литература интересует человека, и тут же предложить варианты. Однако определить, что действительно нужно читателю, можно только при личной встрече, а порой и не одной. Решающими при выборе издания могут быть даже размер шрифта, вес книги, её формат.

Среди наших пользователей есть, например, молодой человек, инвалид, любитель фантастики, связанной с техникой будущего и роботами. Молодая женщина-инвалид зачитывается любовными романами. Следует выбрать те из них, что сочетают динамичный сюжет, исторически достоверные факты, психологически верный анализ героя и отсутствие излишне откровенных сцен.

Литература русских и зарубежных авторов востребована примерно в равных соотношениях. Около 40% пользователей читают качественную современную художественную литературу, в том числе и интеллектуальную прозу. 60% предпочитают развлекательную литературу. Одна читательница регулярно берёт детские книги для чтения внуку. 50% читателей постоянно спрашивают исторические романы, преимущественно по русской истории, советскую классику, «деревенский роман», советскую женскую прозу. Есть поклонники военных мемуаров. Востребованы книги из серии «Мой XX век» или «Актёрская книга».

**В** последнее время появилась новая категория читателей. Это люди с высшим образованием, эрудированные, знающие искусство и философию. Они следят за происходящими в мире событиями, ведут активную социальную жизнь; многие из них до сих пор консультируются в профессиональной сфере, несмотря на солидный возраст. Общение с этой категорией читателей занимает много времени.

Библиотекари выступают в качестве организатора разговора. Они внимательно и терпеливо выслушивают, направляют общение в оптимистическое русло, чутко следят, чтобы воспоминания пробуждали положительные эмоции, а рассуждения укрепляли дух, поддерживали веру в себя, стимулируя проявление жизнелюбия. С молодыми инвалидами разговор должен быть конструктивным. Нужно укрепить их в стремлении добиться цели, помочь визуализировать её. У молодых инвалидов есть мечты, а книги и человек, который их приносит, должны побуждать их достичь желаемого. 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».

ИИЦ – филиал № 23 в силу своей специализации проводит занятия по обучению основам компьютерной грамотности не только для пенсионеров,

но и для людей с ограниченными возможностями. Они проходят как стационарно, так и на дому. На данный момент у нас второй опыт домашнего обучения. Первой стала читательница 1945 года рождения. Она успешно освоила ноутбук: программу WordPad и Интернет. Сейчас на домашнем обучении новый читатель – мальчик-инвалид 10 лет, его интересует работа в программе Word.

Среди молодых инвалидов много умных, думающих и постоянно чему-то обучающихся людей. Но есть читатели с уровнем умственного развития как у 12-летнего ребёнка. К ним важно относиться как к равным, не унижать их заботой, а проявлять

*Цель работы с инвалидами – помочь развить у них социальный иммунитет, выработать способность противостоять болезни, материальным проблемам, стрессам.*

её естественно. Инвалид такой же человек, как и любой другой, просто у него есть свои индивидуальные особенности, с которыми он вынужден жить, а мы должны и можем считаться.

Очень важно выбрать правильную форму общения в зависимости от особенностей читателя. Занятия с инвалидами старшего возраста, имеющими ограничения по физическому здоровью, лучше всего проводить в группе из двух человек в течение 40–45 минут. С инвалидами-колясочниками, а также молодыми инвалидами с ограничениями психического и интеллектуального развития следует заниматься индивидуально; занятия должны состоять из блоков по 20 минут с пятиминутным перерывом. При обучении этой категории читателей базовый теоретический материал необходимо свести к минимуму, а практический навык сочетать с наглядностью. Лучше запоминается работа с текстом. Например, библиотекарь может предложить читателю написать заголовок поздравления, используя разные шрифты и цвета. Однако стоит помнить, что эта категория обучающихся нуждается в периодическом контакте и закреплении навыков, то есть их интерес к компьютеру нужно стимулировать творческими заданиями: найти в Интернете фотографии животных или любимого певца и сделать открытку для друга.

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