

# Читатели пожилого возраста: современные аспекты сотрудничества

*Т.В. Тензина, Е.Ю. Олина*

**В** Удмуртской Республике реализуется государственная программа «Социальная поддержка граждан», которая предполагает организацию свободного времени, обеспечение культурных потребностей пожилых людей. Библиотека, позиционирующая себя как социальный институт, не может оставаться в стороне от решения поставленных задач. Граждане пожилого возраста составляют значительную часть пользователей библиотек, и сегодня есть возможность предложить им, помимо культурно-просветительских мероприятий, обучающие программы, направленные на овладение навыками работы с информационно-коммуникационными технологиями (ИКТ). Без них они не могут пользоваться электронными коммуникациями, доступными для других электронными ресурсами, активно участвовать в общественной жизни.

Для пожилых людей важно то, что с помощью современных технологий возможно решение повседневных задач: удаленное общение с родственниками и друзьями и восстановление утраченных связей, запись на прием к врачу, заказ необходимых документов, то есть получение государственных и муниципальных услуг в электронном виде. Кроме того, сам процесс образования в пожилом возрасте способствует сохранению социальной активности граждан, их интеграции в современное общество через получение информации о меняющемся мире.

С 2004 г. в Национальной библиотеке Удмуртской Республики (НБ УР) работает Центр обучения и доступа к Интернету, который организует и проводит курсы компьютерной грамотности, семинары, онлайн-обучение. Это позволяет представителям социально незащищенных слоев населения (в том числе и людям пожилого возраста) получить знания и навыки, необходимые для использования компьютерных технологий. С 2011 г. НБ УР стала участником Республиканской целевой программы «Доступная среда (2011–2015 гг.)», государственным заказчиком которой является Министерство социальной защиты населения Удмуртской Республики. Основные учащиеся — люди пожилого возраста, имеющие проблемы со здоровьем, реципиенты программ «Доступная среда». В реализации различных проектов, осуществляемых в рамках этого направления, активно участвует также Центр общественного доступа к сайтам органов государственной власти и электронным государственным услугам в электронном виде (ЦОД).

Центр обучения имеет хорошую материально-техническую базу: 10 компьютеров с программным обеспечением и оборудование, позволяющее работать с файлами мультимедиа, интерактивная доска, проектор, принтер,

Татьяна Владимировна  
Тензина —  
директор  
Национальной библиотеки  
Удмуртской Республики



Елена Юрьевна  
Олина —  
заведующая отделом  
«Электронный читальный зал»  
Национальной библиотеки  
Удмуртской Республики



сканер, цифровой фотоаппарат. Все это позволяет организовать и теоретические, и практические занятия на должном техническом уровне. Высокий уровень подготовки преподавателей Центра и большой практический опыт работы с данной категорией населения гарантирует качественную подачу учебного материала.

Целью обучения является повышение качества жизни пожилых людей путем расширения доступа в информационное пространство. Это позволяет решить проблемы информационной и социальной изоляции за счет освоения новых средств общения (Интернет, телефон, планшет, смартфон); активно участвовать в жизни общества, полноценно использовать жизненные ресурсы, акцентировать внимание на самореализации (полезность общества, уважение окружающих).

Наиболее популярными и востребованными являются семинары цикла «Государственные услуги онлайн», в ходе которых разбираются три основные темы: «Работа с Единым порталом государственных услуг», «Работа с региональными и муниципальными порталами государственных услуг», «Заполнение в электронном виде форм заявлений и иных документов для получения государственных услуг». В этом же ряду семинары: «Работа с электронной почтой», «Уроки безопасного Интернета», «Поисковые системы Интернета, эффективные приемы и способы работы с ними», «Работа с цифровым изображением».



За период 2011–2015 гг. участниками различных учебных мероприятий и акций НБ УР стали более 3 тыс. человек пожилого возраста, 845 из них освоили курсы «Основы компьютерной грамотности». В эту программу входит изучение основ работы на компьютере, приемов поиска информации в Интернете и средств общения в интернет-среде (по электронной почте, с помощью программы Skype, социальных сетей), правил безопасной работы на компьютере. Курс рассчитан на 16 часов, занятия проходят 4 раза в неделю (продолжительность 1,5–2 часа). Но, учитывая индивидуальные особенности человека, курс обучения может длиться и более продолжительное время. В группах занимаются от 5 до 10 человек. Учащиеся — преимущественно люди в возрасте от 50 до 75 лет.

Сотрудники Центра обучения разрабатывают новые учебные программы, исходя из потребностей данной категории пользователей. Начато освоение электронных устройств: планшета, электронной книги, смартфона.

Обучение, организованное в библиотеке, имеет ряд преимуществ перед обычными компьютерными курсами: оно бесплатно, в группе малое количество учащихся, можно заниматься с людьми одного возраста и уровня подготовки, учащиеся обеспечиваются раздаточными материалами (инструкциями, иллюстрациями и др.), имеется консультативная поддержка по окончании курсов и возможность повторного изучения сложных тем — все это делает мероприятия центра популярными среди слушателей.

Начальный уровень развития информационной компетентности у пожилых людей, которые приходят в Центр обучения, очень неоднороден. Поэтому в ходе занятий учитываются индивидуальные особенности, применяется дифференцированный подход, создаются комфортные условия обучения для групп людей с различной степенью подготовленности, используется принцип совместной деятельности, предоставляется свобода выбора целей, приоритетных задач, источников их выполнения. На основе многолетнего опыта ведения курсов и учитывая запросы пользователей, специалисты Центра разработали комплекс адаптированных образовательных программ, включающий иллюстрированные тексты, практические задания и игровые тесты для самопроверки. Для лучшего усвоения материала каждый ученик получает материалы с подсказками и заданиями, написанные доступным языком, которые помогают самостоятельно разобраться в теме урока дома.

При разработке уроков специалистами библиотеки учтены:

- психологические особенности пожилых людей (боязнь сломать или испортить технику; случайно удалить или повредить системные файлы и программы и др.);
- физиологические особенности (возрастные нарушения мелкой моторики рук, заторможенность, эмоциональность и ранимость, общее состояние здоровья, слабое восприятие технических терминов и др.).

Материал на уроках излагается простым, доступным языком. Для лучшего запоминания приводятся аналогии с вещами или предметами, которые окружают учащихся в повседневной жизни. Вот только несколько примеров: ярлык программы, расположенный «на рабочем столе», сравнивался с ярлыком на товаре — и тот и другой несет информацию. Принцип поиска папок в проводнике сравнивается с матрешкой — и в том и в другом случае одно

находится в другом, открытие ссылок осуществляется при условии, что появилась «ладошка», сайты с различной информацией предлагается рассматривать как походы в кинотеатр, магазин, библиотеку, на концерт и т. д.

При работе с файлами, папками или программами внимание акцентируется на возможности дать команду разными способами, используя при этом и мышь, и клавиатуру. Впоследствии каждый сам для себя выбирает то действие, которое для него наиболее удобно.

В результате обучения у пожилых людей исчезает страх перед компьютерной техникой и приходит понимание того, что с ее помощью можно решать многие повседневные проблемы: обратиться за социальной и медицинской помощью, производить оплаты, не выходя из дома, общаться со своими родственниками, друзьями, проживающими в других городах и странах. Они начинают активно пользоваться электронной почтой и видеосвязью, читать сетевые газеты и журналы, слушать аудиокниги, узнают, как создать свою страницу в социальных сетях и совершать покупки в интернет-магазинах. Наконец, зарегистрировавшись на портале государственных услуг (<http://www.gosuslugi.ru>), получают доступ к государственным и муниципальным услугам в электронном виде.

В результате использования полученных знаний улучшается качество жизни пенсионеров, меняется отношение людей старшего возраста к современным условиям жизни.

При организации своей деятельности Центр обучения успешно взаимодействует с различными организациями и учреждениями, которые занимаются проблемами старшего поколения. В числе партнеров Центра — Удмуртская республиканская организация Всероссийского общества инвалидов, районное общество инвалидов Ижевска и др. Партнеры помогают в формировании учебных групп, определении запросов пожилых людей и выборе актуальных тем для разработки новых учебных мероприятий. Библиотека развивает партнерское взаимодействие с другими социальными и общественными организациями Ижевска. Так, в перспективе налаживание связей с советами ветеранов и районными отделами социального обеспечения Ижевска.

К сожалению, НБ УР не может удовлетворить потребности в обучении всех желающих — лист ожидания включает более 100 человек. Поэтому Центр обучения занимается подготовкой тренеров-волонтеров из персонала партнерских организаций. Сотрудники Центра разработали семинары, тренинги и стажировки для преподавателей, подготовили методические материалы в виде электронных презентаций.

Осуществляя библиотечное обслуживание граждан пожилого возраста, НБ УР предлагает культурно-просветительские программы, организует досуг, что немаловажно для повышения качества жизни пенсионеров. Библиотека проводит комплексные мероприятия по продвижению книги и чтения, а также встречи со специалистами в различных сферах деятельности.

Взаимодействие с домами престарелых, обслуживание на дому пока еще не имеют необходимых масштабов, но и эти формы работы находят свое место в деятельности главной библиотеки Удмуртии.

И еще об одном опыте работы библиотеки необходимо упомянуть. Уделяя большое внимание работе с читателями пожилого возраста, не стоит забывать о ветеранах

библиотечного дела. Уйдя на заслуженный отдых, они выпадают из привычной профессиональной среды, нарушается их контакт с коллегами, встречи с ними ограничиваются празднованием Дня пожилого человека. Для

того чтобы дать им почувствовать себя нужными, создан Совет ветеранов Национальной библиотеки Удмуртской Республики, который важен и для работающих членов коллектива: он призван сохранять и транслировать традиции крупнейшего информационного центра региона.

## Инновации российских библиотек в работе с пользователями пожилого возраста и с ограниченными возможностями здоровья

С.П. Меньщикова

Современные тенденции инновационного развития не могли не затронуть библиотечную сферу. В России проведено два Всероссийских конкурса библиотечных инноваций (2013, 2015).

Их цель состояла в том, чтобы выявить лучшие организационные, маркетинговые и технологические инновации, внедренные библиотеками страны, определить наиболее перспективные направления их инновационной деятельности. На конкурс было подано 273 заявки, 11 из которых (4%) связаны с обслуживанием пенсионеров и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

В работе современной библиотеки появление инноваций тесно связано с внедрением современных информационных и телекоммуникационных технологий, а обучение компьютерной грамотности становится типичной формой работы. Четыре конкурсных проекта ставили перед собой задачу обучить пожилых людей навыкам работы с компьютерами и в сети Интернет. Все они разработаны публичными библиотеками и призваны помочь немолодым читателям в преодолении информационной и социальной изоляции.

В Кормиловской межпоселенческой библиотеке (Омская область) заработала Школа компьютерной грамотности «50+ — золотой возраст». Предоставление пенсионерам доступа к информационным технологиям позволило стимулировать их жизненную и общественную активность; способствовало социальной адаптации и расширению коммуникативных возможностей; расширило зону общения пожилых людей; помогло в практическом использовании ими государственных услуг в электронном виде; повысило уверенность в себе в целом; дало значимый экономический эффект.

В Кременковской библиотеке (Калужская область) открыли учебно-консультационный центр «КомпАз» — единственный центр по бесплатному обучению компьютерной грамотности в районе. В результате проекта организованы автоматизированные рабочие места для читателей; создана свободная зона Wi-Fi; расширился спектр оказываемых библиотекой услуг (появились

Светлана Павловна Меньщикова — ведущий научный сотрудник отдела межбиблиотечного взаимодействия с библиотеками России и стран СНГ Российской государственной библиотеки, кандидат педагогических наук



консультационные, сервисные услуги); увеличилось число пользователей; наладилась обратная связь с обучающимися (через социальные сети, Skype, электронную почту); образовалось сообщество «КомпАз», члены которого стали участниками практически всех мероприятий библиотеки; рамки проекта расширились за счет пожилых людей из близлежащих деревень (по просьбе районного отдела социального обеспечения); наладились тесные взаимоотношения с партнерами по проекту — Советом ветеранов и Обществом инвалидов.

Таким образом, реализация этого проекта изменила имидж библиотеки, повысила ее социальную роль в жизни города. Проект «КомпАз» победил на конкурсе социокультурных проектов «Новая роль библиотек в образовании».

Проект Ленинской ЦБС Крыма «Интернету возраст не помеха» призван помочь одиноким членам клуба «Ветеран», чьи родственники живут за пределами Крыма, в общении по электронной почте, Skype, а также оплате услуг, в том числе жилищно-коммунальных, в онлайн-режиме, покупке электронных билетов, записи к врачу. На своем сайте библиотека открыла страничку для пожилых людей «50плюс», где размещена правовая база данных и собрана информация по теме социальной защиты. Особое внимание уделено сведениям о районе (об Обществе пожилых людей, клубах по интересам, неправительственных организациях и пр.).

В Сергиевом Посаде (Московская область) при ЦГБ им. А.С. Горьковского созданы курсы «Компьютерный