

SeniorSChOOL

Методическое пособие

по развитию навыков самостоятельного пользования компьютером/планшетом у людей пожилого возраста, наполнив их жизнь новым содержанием и увлечениями посредством возможностей Интернета.

SeniorSchOOL

Методическое пособие

Для чего?

В первой части руководства рассматриваются теоретические аспекты необходимости внедрения в библиотечное обслуживание современной услуги, в частности, исходя из интересов пожилых людей в обучении и развитие навыков самостоятельной работы на компьютере/планшете.

В сельских публичных библиотеках в Молдове библиотекари всегда ищут и развивают самые инновационные и привлекательные услуги для членов сообщества. Анализ их потребностей и влияние этой услуги помогает библиотекарям и местным властям оценить её полезность и эффективность.

Вторая часть руководства включает опыт услуги SeniorSchOOL, реализованной в Муниципальной библиотеке Бэлць и внедренной в г.Купчинь, Единцы, в с. Беявинцы, Бричень, с. Елизаветовка, Дондушень, в с. Кухнешть, Глодень, в с. Никорень, Дрокия, в с. Паладя, Окница, в с. Хинчешть, Фалешть в период с августа 2017 года – по февраль 2018 года.

Впечатления

«Используя компьютер мы можем оказаться в любой точке мира!» Нина из с. Хинчешть

«Благодаря услуге SeniorSchOOL, мы можем сэкономить не только время, но и деньги! Сюда (в библиотеку) вы можете прийти с любой проблемой, здесь помогут вам от чистого сердца - бесплатно и с душой!» Елена из с. Кухнешть

I. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВНЕДРЕНИЮ И РЕАЛИЗАЦИИ БИБЛИОТЕЧНОЙ УСЛУГИ „SENIORSCHOOL”

Определение потребностей

Выявление потребностей пользователей — это очень важный этап на пути внедрения и реализации современной библиотечной услуги, который непременно пролегает через очень внимательное выяснение и исследование потребностей бенефициаров. Важно помнить, что основа услуги – это та польза, выгода, которую пользователь получает от её приобретения.

Из своего опыта работы, могу с уверенностью сказать, что при работе с людьми пожилого возраста лучше всего применять опросы в виде создания небольших фокус-групп, состоящих из 5-6 человек. Этот метод наиболее подходящий для сеньоров, так как им не приходится напрягать зрение, что-то читать и тем более писать. Также можно применить устный опрос людей на улице или пользователей библиотеки. Примерный список вопросов для сеньоров смотрите в конце пособия в Приложении 1.

Определение потенциальных партнёров

Сотрудничество с другими организациями, добровольцами, учреждениями культуры и образования для внедрения новых услуг становится все более приоритетным. Таким образом, работа с разными партнерами предоставляет разнообразные возможности для введения необходимых услуг, будь то в больших или малых сообществах.

Партнёрство облегчает работу библиотекаря и создаёт новые устойчивые связи. Так, сотрудничество мун. библиотеки «Е. Кошеру» с бельцким клубом «Ветеран» (клуб самодеятельности людей пожилого возраста) помогло создать устойчивые связи, сотрудничество и взаимопомощь двух организации. Теперь, ежемесячно участники клуба «Ветеран» выступают на различных библиотечных мероприятиях: поют песни, танцуют, читают стихи, делятся опытом и знаниями с молодежью. Мы в свою очередь, обучаем, консультируем участников в области ИТ, приходим в клуб со своими презентациями, подарками в виде видеоальбомов, создаем видеопоздравления для участников клуба, участвуем в их мероприятиях. Это двухсторонний, взаимовыгодный союз, который помогает сеньорам чувствовать свою причастность к повседневным событиям и нужность сообществу, а библиотеки привлекают потенциальных пользователей и повышают значимость библиотеки в местном сообществе.

В селах, в которых была внедрена эта же услуга, партнёрами становились, почтальоны и ученики, которые помогали библиотекарям разносить рекламные буклеты по домам жителей сёл. Также ученики становились волонтерами - помогали сеньорам осваивать компьютер.

Огромную роль играет и наличие в населенных пунктах НПО (неправительственных организаций), церквей, домов для престарелых, которые всегда открыты к сотрудничеству и помощи сообществу. Бэлцкая библиотека сотрудничает с НПО «Oportunități și Perspective

pentru tineri și femei», которая помогла распространить рекламные флаеры своим посетителям, благодаря чему, в библиотеку пришли 7 новых пользователей. Кроме этого, все сообщения, которые мы размещаем на своей странице в Фейсбуке, мы делимся и на странице НПО, что способствует продвижению услуги и информированию населения.

Проектирование услуги

На данном этапе нужно провести анализ – действительно ли проект является актуальным и принесёт ли он пользу для сообщества?

Проанализировав данные кассы социального страхования, мы узнали, что в м. Бэлць 22% жителей - это люди пожилого возраста, которые, зачастую, одинокие и, которым не хватает общения, а также они не умеют пользоваться современными информационными технологиями.

Без компьютера, в наше время, не обойтись, даже пенсионеру! С тем, что компьютерная грамотность для пенсионера не роскошь, а способ придать жизни новый смысл, расширить круг общения, почувствовать себя идущими в ногу с современностью, – вряд ли уже кто-то поспорит. Мы начали проектирование услуги со сбора информации, знакомства с потенциальными пользователями, начали проводить встречи мотивационного характера с заинтересованными пожилыми людьми, что учиться никогда не поздно! Показывали преимущества владения компьютером: можно найти сериал, который интересует сеньора, рецепт приготовления блюда или телепередачу за считанные минуты.

Поэтому и было решено внедрить услугу **SeniorSChOOL**, что в переводе с английского языка означает Школа сеньоров, в нашем случае, еще и «крутых» сеньоров (от англ.сл. Cool - круто). Основной задачей проекта стало предоставление возможности пожилым людям общаться посредством сети Интернет со своими близкими, живущими в других странах и городах, находить интересующую их информацию, развивать творческие способности. Все это в комплексе способствует улучшению качества жизни людей старшего поколения.

Мониторинг и оценка

Оценка и мониторинг должны проводиться на всех этапах внедрения современной услуги.

1 этап. Оценка потребностей членов сообщества в новой услуге. Посредством проведения фокус-групп (опроса) мы получили информацию о потребностях сообщества, узнали интересы сеньоров и чему они хотят научиться, тут же необходимо, провести мониторинг и оценку по тем направлениям, которые хотят от нас получить пользователи и изменить свою программу, если это потребуется. Так, например, в опросах, предлагаем регистрацию в социальных сетях, если человеку это не интересно или у него нет мобильного телефона или по какой-то другой причине человек не хочет регистрироваться в социальных сетях, значит, нужно пропустить данную тему. Только так вы получите результат и удовлетворение от проделанной работы.

2 этап. Внедрение услуги. Создаём программу обучения и опробуем её.

Проводя мониторинг после каждого занятия, вы сможете выявлять промежуточные результаты и достижения. Например, опросив 10 человек, вы узнали, что пятеро из опрошенных занимаются вязанием, значит сделайте 2 группы. Проведите дополнительное занятие с этими 5 пользователями по их увлечению, при помощи предоставления информации из книг и Интернета. Если у вас были другие направления или занятия, но они не заинтересовали ваших пользователей, значит, необходимо их поменять и настроиться на мнение и интересы вашей группы.

При помощи мониторинга и оценки вы своевременно сможете выявлять отклонения от намеченных результатов и вносить изменения для решения трудностей и корректировки своей программы. Так, очень многие пенсионеры боятся компьютерной техники, а точнее боятся что-то не то сделать или нажать. Для этого, необходимо чутко и внимательно пояснять, что вывести из строя компьютер, предпринимая действия с клавиатуры или работая мышью практически невозможно. Неквалифицированные действия пользователей с клавиатуры могут повредить только установленное на компьютере программное обеспечение и то только если быть очень не внимательным.

3 этап. Оценка услуги. Оценка услуги должна рассматриваться в двух направлениях: перспектива библиотеки и перспектива сообщества. Перспектива библиотеки означает ответы наследующие вопросы: Выгодна ли эта услуга или программа? Сколько времени потребуется для занятости сотрудников?

Перспектива для сообщества определяется ответами на следующие вопросы: Услуга или программа пользуется спросом? Удовлетворяет ли она потребностям сообщества? Возможно, ли удовлетворение данной потребности в другой форме и более эффективно? Например, если сеньору тяжело освоить работу с компьютерной мышкой, тогда ему можно предложить обучаться работать на планшете, где не нужно кликать мышкой, а намного удобнее работать пальцами руки.

Для оценки результатов рекомендую использовать такие методы как устные опросы, беседы, систематические наблюдения на занятиях.

Маркетинг и продвижение

Продвижение любой библиотечной услуги к пользователям является одним из основных элементов библиотечного маркетинга. Библиотечная услуга, даже хорошо спланированная, никогда не будет эффективной, если не привлечёт внимание тех, для кого открыта. Поэтому можно использовать все традиционные и онлайн-медиа, при помощи которых можно информировать бенефициаров, для выявления целевых групп. Так, библиотекарями сети была открыта группа SeniorSchOOL в социальной сети Фейсбук для сеньоров и библиотекарей, в которой выставлялись все события, происходящие в ходе внедрения услуги.

На этапе внедрения услуги библиотекари сети интервьюировали своих сеньоров во время и после обучения. Опрашивая сеньоров, библиотекари узнавали их мнение и выслушивали пожелания. Таким образом, мы могли отслеживать комментарии и своевременно вносить изменения, тем самым, улучшая внедренную услугу.

За период внедрения новой услуги (ноябрь 2017 – март 2018) - SeniorSChOOl в 8 библиотеках сети было опубликовано 5 статей в различных региональных печатных изданиях; 1 статья в профессиональном журнале мун. Библиотеки им. Е. Кошеру, а также был снят и показан по телевидению 1 телерепортаж на канале СТС, в программе «Утро на СТС!».

1. M. Pascari "Biblioteca Publică Hîncești – Oază de lumină a sătenilor" . – În: «Patria mea».- 2018, martie.
2. E. Кудалба «В ногу со временем...». – În: Nord-info. – 2018, februarie.
3. M. Tarpan "Biblioteca – un balsam de vindecare a singurătății și bătrâneții". – În: «Social – Faună». – 2018, 29 martie.
4. E. Raifura "SMB SeniorSChOOl". - "Cîmpia Glodenilor". - № 51, 22 decembrie 2017.
5. Войценок Е. «Компьютер – не знает границ и возрастов!». – В: «Biblio-info». – Nr.1. – 2018.
6. M. Pascari. Видеорепортаж на канале СТС в телепередаче «Утро на СТС!»

II. ОПЫТ МУНИЦИПАЛЬНОЙ БИБЛИОТЕКИ «ЕУЖЕНИУ КОШЕРИУ» БЭЛЦЬ

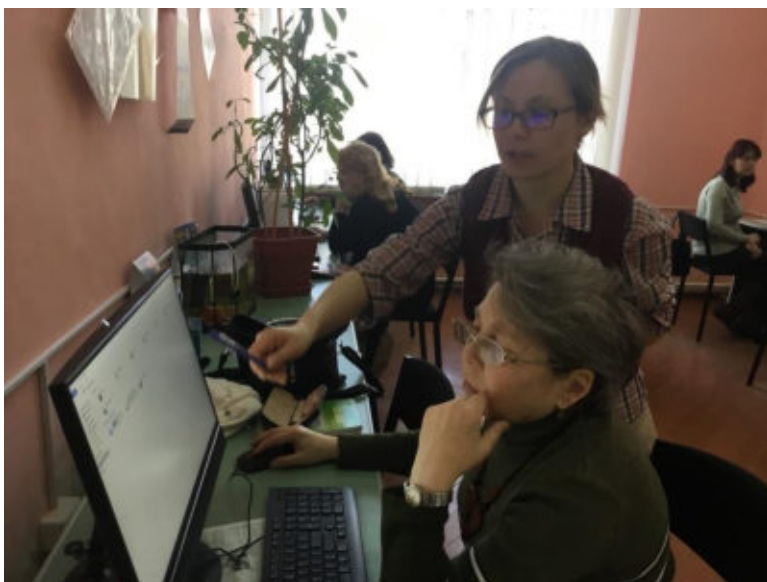
Пожилые люди – одна из социально незащищенных категорий нашего общества. Зачастую, после выхода на пенсию человек начинает чувствовать себя никому не нужным, одиноким, всеми забытым. Большинство пожилых людей практически всё своё время проводят у телевизора, никуда не выходя. Многие пенсионеры не понимают, чем могут себя занять, как проводить появившееся в избытке время. Ведь не каждый пенсионер имеет своё хобби или любимое занятие. Но предпочтения и увлечения есть у каждого человека – нужно только приглядеться.

Новая библиотечная услуга «SeniorSChOOl» включает в себя три направления неформального обучения Информационным Технологиям для пожилых людей:

- обучение и закрепление знаний компьютерной грамотности пожилых людей (текстовый редактор Microsoft Word, Интернет, программа Skype, электронная почта).

- организация досуга при помощи компьютера/планшета (игротерапия, танцы/физические упражнения, разгадывание сканвордов и т.п.);

- творческая мастерская и самореализация. Создание историй пожилых людей в стиле Storytelling, вступление в группу в социальной сети Facebook и публикация своих историй.



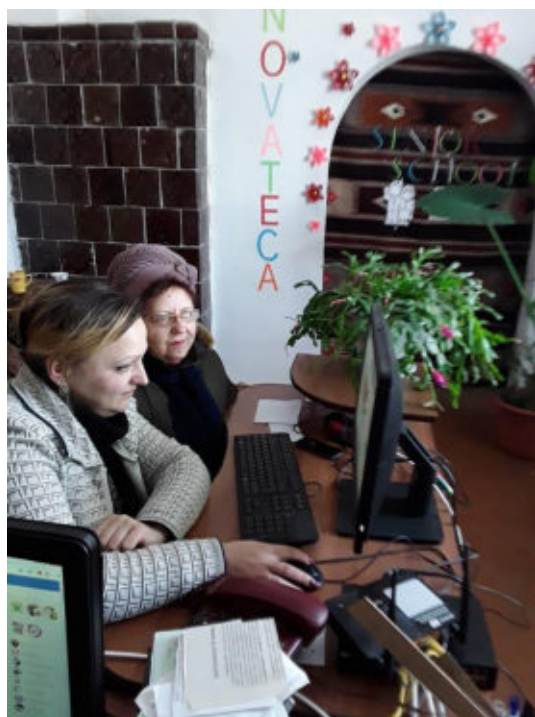
Цель услуги: организация обучающей и досуговой деятельности пожилых людей при помощи ИТ для получения дополнительных возможностей для общения, самореализации, тем самым разнообразить их жизнь, а также создания сети библиотек по работе с данной категорией граждан.

На протяжении всего периода реализации услуги библиотека - лидер предоставила библиотекам 4 этапа для обеспечения передачи знаний:

1. Подготовка тренеров (обучение навыкам по работе с пользователями - сеньорами, оценка потребностей сеньоров). В рамках обучения библиотекари изучают методы работы с данной целевой группой.
2. Маркетинг и адвокация.
3. Медиаграмотность (обучение участников разбираться в информационном пространстве, грамотно и ясно выражать свои мысли для написания статей в периодические издания, распространение успехов и информирование общества о работе и услугах библиотек).
4. Обучение работе на планшетах.

В рамках проекта, библиотекарь-лидер провела трёх - дневное обучение для библиотекарей – участников проекта: по 3 сессии в день. После окончания обучения в м. Бэлць, каждый библиотекарь провел у себя на местах 20 обучающих встреч по 2 - 6 людей пожилого возраста (по количеству компьютеров/планшетов) в рамках, внедренной услуги SeniorSchool по различным ИТ темам. Были вывешены объявления в общественных местах населенных пунктов, входящих в данную сеть библиотек. Были разработаны, распечатаны и розданы 500 штук рекламных буклетов (в Бэлць и г. Купчинь – по 100 шт., в селах по 50 шт. в каждом).

Для проведения обучений, а также фото и видеосъёмки для каждой участвующей библиотеки было приобретено следующее оборудование: по 2 планшета и 1 видеопроектор.



Целевая группа услуги SeniorSchOOL м. Бэлць, прямых бенефициаров – 20 сеньоров в возрасте 60 – 80 лет (всего по итогам 3 отчетов восьми библиотек – сети было обучено прямых бенефициаров - 469 человек пожилого возраста, за период ноябрь - декабрь 2017г. и январь 2018 г.) и косвенных около 1070 человек.

Многие пенсионеры уже успели воспользоваться услугой – обучение работе на компьютере. Уроки компьютерной грамотности проводятся в библиотеке еженедельно по четвергам.

Полученные результаты услуги SeniorSchOOL:

- Около 60 сеньоров, обученных основам ИТ, в каждом населенном пункте, в котором была внедрена услуга.
- 469 людей пожилого возраста наполнили свою

жизнь новым содержанием и увлечениями, открыв для себя возможности Интернета; научились делать покупки он-лайн; оплачивать счета; находить рекомендации по ведению здорового образа жизни и инструкции различных медикаментов; практические советы по ведению сельского хозяйства; просмотр ретрофильмов; вступать в группы по интересам; общаться с друзьями и родственниками; смотреть и читать новости.

Конечным результатом можно назвать то, что данный проект помог улучшить качество жизни пожилым людям за счёт освоения всех тонкостей работы с компьютером и интернетом, помог señорам преодолеть свои страхи по поводу современных интернет-технологий и обучил их всем тонкостям пользования интернетом и компьютером. Получив базовые знания работы на компьютере, señоры начинают осваивать и другие программы, которые позволяют пенсионерам общаться с родными и знакомыми. Компьютер для пенсионеров является необходимым устройством, так как открывает целый ряд дополнительных возможностей, позволяет упростить быт и найти новые увлечения.

Сотрудники библиотек понимают, что для немолодых и одиноких людей очень важны забота и участие, доброе отношение, дружеское общение, которое А. Сент- Экзюпери назвал «единственной настоящей роскошью». Здесь каждый получает возможность отдохнуть в уютной атмосфере сердечного гостеприимства, обменяться новостями, пообщаться с интересными собеседниками, встретить старых друзей, обсудить с ними различные вопросы, в том числе и прочитанные книги. В радушной, дружеской обстановке удаётся реализовать одну из важнейших потребностей пожилого человека – потребность самоутверждения, возможность раскрыться, выразить свои мысли, переживания. Найти взаимопонимание с другими людьми. Эти отношения создают благоприятные условия для сохранения и поддержки чувства собственной значимости, социальной и духовной полноценности. Через книгу, информационные услуги, оказываемые библиотекой, пожилые люди не только приобщаются к сокровищам мировой культуры, но и находятся в центре событий, чувствуют себя полноценными людьми, нужными обществу».

Анкета для устного опроса señores

1. Считаете ли Вы, что современный пожилой человек должен обладать навыками пользования средствами информационной коммуникации: телефон, компьютер/ (планшетный компьютер)?

2. Есть ли у вас дома компьютер?

3. Если есть, то с какой целью Вы используете нижеперечисленные средства информационной коммуникации?
 - a) Работа с документами
 - b) Общение с друзьями, бывшими коллегами посредством писем
 - c) Общение в социальных сетях и в Skype
 - d) Поиск информации
 - e) Получение консультаций
 - f) Оплата коммунальных услуг
 - g) Просмотр государственных сайтов, портала государственных услуг
 - h) Просмотр фильмов
 - i) Создание презентаций, слайд-шоу, открыток, и поздравлений.
 - j) Играете
 - k) Заказ покупок и услуг
 - l) Иное _____

4. Чему хотели бы научиться на компьютере? Можно выбрать из перечисленного в 3 вопросе.