

Dacă să atenționăm asupra unor momente concrete, atunci utilizatorii au menționat că în timpul seminarelor și-au îmbunătățit relațiile cu cei din jur: unii – cu copiii, alții – cu rudele, cu soțul, două seniore – cu mame sale, care deja sunt de vârsta a patra. Unii și-au schimbat atitudinea față de viață, nu o privesc așa de dur, o văd mai blândă și mai bună. Alții au descoperit, mai în profunzime, calea autodezvoltării și autodesăvârșirii. Unii și-au confirmat ideile că trăiesc corect și au acumulat instrumente adăugătoare de dezvoltare. Unii au ieșit din singurătate și și-au dezvoltat unele capacități sociale foarte necesare.

Scopul general al acestor servicii este să învățăm beneficiarii seniori să vadă partea pozitivă a lucrurilor, să conștientizeze că sunt momente, realități pe care nu le putem schimba, le putem doar trăi, dar e foarte bine să învățăm să le trăim fericit.

Apropo de fericire: am avut mai multe ateliere de lucru unde am discutat ce este fericirea și cum putem să ne bucurăm de ea. Am studiat filosofia, psihologia și tehnicile fericirii. Împreună cu participanții, ne-am gândit să declarăm anul 2022 – Anul Fericirii. Dar războiul, cu părere de rău, ne-a schimbat planurile. Contăm mult pe anii viitori și pe propria dezvoltare.

ЦИФРОВАЯ ГРАМОТНОСТЬ ДЛЯ ЛЮДЕЙ СТАРШЕГО ВОЗРАСТА = CULTURA DIGITALĂ PENTRU SENIORI: SERVICII IT LA FILIALA „M. LOMONOSOV”

*Наталья ЧОРБЭ
заведующая отделом услуг,
Библиотека им. М. Ломоносова*

Недостаток цифровой грамотности среди людей старшего поколения – общемировая проблема. Технический прогресс коренным образом изменил наш мир. Работа, образование, досуг, общение и многие другие виды деятельности происходят уже и в цифровом пространстве. Это очень удобно, экономит время и финансы.

Так сложилось, что Библиотека им. М. В. Ломоносова пользуется большим спросом у категории пользователей

преклонного возраста. Наши культурные программы помогают пенсионерам организовать свой досуг, а цифровые услуги помогают приобрести новые навыки в глобальной цифровой среде.

Организации цифровых услуг в библиотеке предшествовали опросы по изучению потребностей наших пользователей, благодаря которым стало известно, что пенсионеры нуждаются в освоении современных технологий, которые интегрированы во все области нашей жизни. Они хотят использовать бесплатные мессенджеры для коммуникации с родными и близкими, которые находятся за рубежом, искать нужную информацию в интернете, пользоваться электронной почтой и социальными сетями, оплачивать коммунальные услуги онлайн, изучать иностранные языки с помощью бесплатных приложений и т.д. Но зачастую старшее поколение сталкивается с трудностями освоения цифровых устройств из-за большого количества принципиальных ограничений, являющихся следствием преклонного возраста. Приобретение новых навыков у них происходит медленнее. Поэтому они не могут воспользоваться значительным количеством услуг, что ведет к социальной уязвимости пожилых граждан и понижению качества их жизни.

В 2013 году в нашей библиотеке была организована услуга «КомпьюТerra для пенсионера». Было очень много желающих, на занятия приходило до 35 пользователей среднего и преклонного возрастов. Однако в силу недостаточной оснащенности библиотеки компьютерами, занятия проводились в основном теоретически. Волонтер Лариса Петровская проводила занятия, используя наглядные материалы и презентации в PowerPoint.

В 2016-2017 годах, благодаря Программе «Новатека» и мэрии города, сеть библиотек была оснащена новой техникой – компьютерами, планшетами, сканерами. Появились новые возможности для организации обучающих услуг в библиотеке. В 2017 году Муниципальная библиотека им. Б. П. Хашдеу запустила проект «Connect+», который объединил филиалы муниципальной библиотеки в централизованном предоставлении населению города обучающих цифровых услуг.

В Библиотеке им. М. Ломоносова был обустроен компьютерный зал для пользователей, появилась возможность

проводить практические занятия в рамках услуги «КомпьюТегга для пенсионера». Курс был рассчитан на 10 теоретических и 10 практических занятий.

Благодаря оснащению библиотеки планшетами, появилась возможность организовать обучение возрастных пользователей работе на мобильных устройствах – смартфонах и планшетах с операционной системой Android. В 2017 году я организовала услугу «МедиаМастер – планшет для начинающих», в рамках которой пользователи старшего поколения учились использовать необходимые мобильные приложения – мессенджеры (Viber, WhatsApp), социальные сети, Web-Banking и т. д. – всего 10 приложений. Изучению каждого приложения уделяли по 2-3 занятия, в зависимости от уровня подготовки курсантов. До обучения они могли использовать только функцию звонков на смартфоне. А по завершении, использовали смартфон как компьютер.

В период пандемии некоторые культурные программы и обучающие услуги библиотеки перешли в онлайн-режим. Я продолжила вести занятия в рамках услуги «МедиаМастер – планшет для начинающих» в группе Viber. Для этого я создавала обучающие видео-уроки по использованию мобильных приложений, публиковала их в группе Viber, а также на блоге библиотеки.

По запросу наших курсантов в библиотеке была организована услуга по обучению сканированию семейных фотографий. У них появилась возможность оцифровать свои старые фотографии и создать «Семейный цифровой фотоальбом». Заведующая отделом Тамара Дунаева учила их сканировать и редактировать фотографии. Обучение проводилось в маленьких группах, по 3-4 человека.

Вся программа обучения цифровой грамотности в Ломоносовке разрабатывалась с учетом возрастных особенностей наших пользователей, ведь залог успешного обучения пенсионеров – в особом подходе. Необходимо доступно, грамотно и терпеливо излагать материал, чтобы преодолеть страх этой возрастной категории перед неизвестным устройством. Необходим индивидуальный подход к каждому, надо вежливо и доброжелательно отвечать на все вопросы. Ведь наша задача – превратить компьютер или планшет из пугающей машины в друга и помощника!

Как результат, за 9 лет через программу обучения компьютерной грамотности прошли более 700 слушателей. За 5 лет через программу обучения использованию мобильных приложений прошли 150 слушателей. Сканированию фотографий мы обучили 50 пользователей.

Благодаря изучению таких инструментов, как компьютер, планшет, смартфон и сканер, наши пользователи научились находить нужную информацию в интернете, осуществлять видео-чаты со своими близкими, отправлять текстовые и голосовые сообщения, работать в офисных программах и простых графических редакторах для создания рисунков или редактирования фотографий, фотографировать, оцифровывать фотографии, снимать видео и отправлять их близким, оплачивать коммунальные услуги онлайн, ориентироваться на местности с помощью GPS, а также онлайн и офлайн карт.

Наши пользователи по достоинству оценили работу библиотеки в направлении повышения цифровой культуры населения. Мы получили много положительных отзывов об эффективности наших услуг.

Ирина Осипенко пишет: «Интересным был весь курс, но особенно полезными были занятия по настройкам, использованию скриншотов, переносу информации на компьютер, работа с галереей и, конечно, изучение приложений My Moldcell, Карта Молдовы и MAPS ME. Еще большое спасибо за ответы на частные вопросы, которые не касались изучаемой темы, за личные встречи, чтобы разобраться с устройством смартфона». Лилия Иващенко: «Огромное спасибо всем, кто организовал эти курсы. Благодарность за доходчивое объяснение материала». Тамара Свирик: «Вы нас многому научили, теперь мы стали полноценным членами сообщества».

Один из примеров – давний читатель библиотеки Ломоносова Анна Волонтир. Ей 81 год и в течение последних пяти лет Анна активно пользовалась нашими обучающими услугами. Она посещала компьютерные курсы, курсы по использованию смартфонов, научилась сканированию, а этой весной окончила курсы английского языка под руководством Вероники Олейник. Анна Волонтир: «Не перестаю благодарить сотрудников Библиотеки им. М. В. Ломоносова за знания, самоотверженный труд, терпение. Всем, кто хочет обучаться, но боится сделать первый шаг, очень советую: не

раздумывая, идите на обучающие курсы. Для этого есть все возможности: библиотека предлагает множество обучающих программ и услуг. Только надо встать с дивана и... улучшить свою жизнь! Даже если вам далеко за 60!»

„EU POT! EU VREAU! EU MERIT!”

*Natalia KRAVCIUK,
șefa Filialei „Miron Costin”*

Biblioteca „M. Costin” a devenit un centru, unde fiecare își poate găsi ocupații după bunul plac: unii sunt pasionați de lectură, alții – de creație, descoperind și noi prieteni cu aceleași interese, sau se relaxează, uitând de problemele care îi frământă.

Pentru majoritatea pensionarilor, în ultimii ani, biblioteca este cea mai accesibilă. Deseori ei se plâng că sunt singuri, comunică puțin, nu prea găsesc limbă comună cu cei apropiați, nu dispun de informațiile necesare, plâng după trecut. În plus, au și sănătate șubredă. În acest context, bibliotecarul mai are rolul și de psiholog. Deși au multiple probleme, câteodată este imposibil să-i sustragi de la viziunea serialelor și de la șezutul pe canapea sau în fotoliu. Analizând și chibzuind bine toate aceste probleme, am decis, în primul rând, să aflăm doleanțele lor, adresându-le întrebarea: „Ce vă poate propune bibliotecă?” sau „Ce așteptați de la bibliotecă?”. Le-am înmănat lista acțiunilor ce urmau să fie organizate, cu genericul „Biblioteca propune seniorilor”. La rândul lor, ei au notat acele activități care sunt mai interesante și pe placul lor. Din lista respectivă am selectat cele notate de pensionari. Astfel, am întocmit un plan de lucru după care activăm. Și anume:

- vizionarea filmelor și emisiunilor;
- organizarea expoziției de fotografii „Despre trecut”;
- activități creative: „Desenează, gătește, personalizează un obiect” etc.;
- jocuri intelectuale și jocuri de cuvinte pentru a întări memoria;
- serate-întâlniri cu genericul „Chișinăul în fotografiile mele”, în cadrul cărora participanții povestesc despre locurile preferate din capitală;
- lectura operelor literare și discutarea lor;
- revista bibliografică a cărților și presei cu discuții;