

Боденова Н.В., гл.библиограф информационно-справочного отдела  
Зулкарнеева Д.А., зав. информационно-справочным отделом  
БУ «Национальная библиотека Республики Карелия»

**Итоги мониторинга  
«Участие общедоступных библиотек Карелии  
в повышении компьютерной грамотности населения»**

Мониторинг «Участие общедоступных библиотек Карелии в повышении компьютерной грамотности населения» (далее - Мониторинг) проводился бюджетным учреждением «Национальная библиотека Республики Карелия» (далее БУ «НБ РК») в целях изучения деятельности муниципальных библиотек Карелии по проведению мероприятий, направленных на повышение компьютерной грамотности, в том числе, представителей старшего поколения. Мониторинг создает основу для проведения системного исследования деятельности по указанному направлению, в первую очередь, в центральных библиотеках республики.

Основная гипотеза мониторинга: общедоступные библиотеки в различной степени – большей или меньшей – участвуют в консультационной деятельности по повышению компьютерной грамотности различных групп населения, в том числе детей, молодежи, представителей старшего поколения. Есть ряд библиотек, которые по различным причинам практически не ведут работу по этому направлению. Необходимо было выявить и обобщить существующие проблемы, выяснить позицию руководства и специалистов библиотек, причины неучастия в данной деятельности, определить стратегию библиотечного сообщества республики по обозначенному направлению на перспективу.

Мониторинг проводился во 2-3 кварталах 2017 года в соответствии с утвержденными документами – паспортом мониторинга, анкетой. Базой проведения стали общедоступные библиотеки Республики Карелия, а именно центральные библиотеки муниципальных районов и городских округов Карелии (без учета библиотек в составе КДУ) и Детская библиотека Республики Карелия им. В.М.Морозова. Участники мониторинга – специалисты данных библиотек. Метод проведения мониторинга – письменный опрос с заполнением предложенных анкет.

Сведения о своей работе по повышению компьютерной грамотности населения предоставили 25 библиотек. Среди них: Центральная городская библиотека им. Д.Я.Гусарова МУ «ЦБС» г.Петрозаводска, Беломорская центральная районная библиотека МБУК «Беломорская ЦБС», Калевальская межпоселенческая центральная районная библиотека имени А.Перттунена МБУ «ЦБС Калевальского муниципального района», Библиотека Кемского городского поселения МБУ «МЦРБ Кемского муниципального района, Кондопожская центральная районная библиотека МУ «Кондопожская ЦРБ им. Б.Е. Кравченко», Лахденпохский центр библиотечного обслуживания, культуры и досуга МКУ «Лахденпохский центр библиотечного обслуживания, культуры и досуга», Центральная городская библиотека им. Ирины Федосовой МКУ «Медвежьегорская ЦГБ имени И.Федосовой», Муезерская центральная районная межпоселенческая библиотека МКУ «Муезерская ЦРМБ», Олонецкая национальная библиотека МКУ «Олонецкая ЦБС», Питкярантская городская библиотека МКУ «Питкяранская городская библиотека», Пряжинская городская библиотека МКУ «Пряжинская городская библиотека, Пудожская центральная районная библиотека МБУК «Пудожская ЦБС», Сегежская центральная

районная библиотека МБУ «Сегежская ЦБС», Сортавальская межпоселенческая районная библиотека МКУ «Сортавальская МРБ», Суоярвская центральная районная межпоселенческая библиотека МУК «Суоярвская ЦБС». Помимо центральных районных (городских) библиотек в мониторинге приняли участие БУ «Детская библиотека им. В.Ф.Морозова» и библиотеки - структурные подразделения Петрозаводской ЦБС: Городская детская библиотека им. В. Данилова и 8 библиотек, расположенных в микрорайонах г.Петрозаводска<sup>1</sup>.

Анкета, предложенная библиотекам для заполнения, включала 10 вопросов, ответы на которые должны дать четкую картину по изучаемой теме и выявить существующие проблемы.

### **1. Проводятся ли в библиотеке занятия по повышению компьютерной грамотности?**

Всего в трех из двадцати шести опрошенных библиотек курсы компьютерной грамотности проводятся систематически, на постоянной основе. Это Центральная городская библиотека им. Д.Я Гусарова и Библиотека № 22 Петрозаводской ЦБС, Сегежская центральная районная библиотека. В Кондопожской и Суоярвской районных библиотеках курсы проводятся, но не систематически. Большинство же библиотек проводят разовые консультативные занятия по запросам пользователей.

Библиотеки гг. Кемь, Лахденпохья, Медвежьегорск, пгт.Калевала не проводят никаких занятий (ни курсов, ни консультаций) по этому направлению. При этом в анкете, предоставленной Библиотекой Кемского ГП, обозначено, что спроса на занятия у населения нет.

### **2. Есть ли в библиотеке отдельное помещение (зал, кабинет или выделенная зона) для проведения занятий по компьютерной грамотности?**

Одним из препятствий, затрудняющих деятельность библиотек в данном направлении, является отсутствие специализированного помещения для проведения занятий. Такая ситуация сложилась в Калевальской ЦРБ, Муезерской ЦРМБ, Медвежьегорской ЦГБ. Однако в большинстве опрошенных библиотек есть как минимум выделенная зона в помещении для проведения занятий. Так, во всех библиотеках г. Петрозаводска есть помещения для проведения курсов: и в библиотеках МУ «ЦБС» (Центральная городская библиотека, Городская Детская библиотека, библиотеки – структурные подразделения ЦБС), и в Детской библиотеке Республики Карелия им. В.Ф. Морозова).

### **3. Укажите общее количество ПК в библиотеке**

№ п/п	Наименование библиотеки (сокращенное)	Общее кол-во ПК в библиотеке	Из них доступных для пользователей, в т.ч. с выходом в Интернет
1.	Детская библиотека РК им. В.Ф. Морозова	35	3/3
2.	МУ «ЦБС» г.Петрозаводска: - ЦГБ г.Петрозаводска	34	2/2
	- Городская детская б-ка	5	2/2

<sup>1</sup> Далее по тексту наименования библиотек-участниц мониторинга даны в сокращенном виде

	- другие библиотеки структурные подразделения Петрозаводской ЦБС	39	15/15
3.	Беломорская ЦРБ	18	4/4
4.	Калевальская ЦРБ	4	1/ -
5.	Библиотека Кемского ГП	15	4/4
6.	Кондопожская ЦРБ	27	15/10
7.	Медвежьегорская ЦГБ	8	1/1
8.	Муезерская ЦРБ	6	3/2
9.	Олонецкая НБ	11	6/6
10.	Питкярантская ГБ	6	3/3
11.	Пряжинская ЦРБ	7	4/4
12.	Пудожская ЦРБ	13	4/4
13.	Сегежская ЦРБ	19	5/2
14.	Сортавальская МРБ	34	5/5
15.	Суоярвская ЦРБ	9	4/4
16.	Лахденпохский ЦБО	нет информации	
	ИТОГО:	290	81/71

Все центральные библиотеки муниципальных районов республики компьютеризированы. Но обеспеченность техникой библиотечных учреждений существенно различается. В составе технических парков присутствует как новая, так и достаточно устаревшая компьютерная техника.

#### **4. Укажите количество ПК, доступных для пользователей**

Во всех опрошенных библиотеках есть в наличии компьютеры, доступные для пользователей, с выходом в сеть Интернет (за исключением одного ПК в Библиотеке № 22 Петрозаводской ЦБС). Однако, количество компьютеров недостаточное, не только для проведения занятий по повышению компьютерной грамотности, но и в целом для удовлетворения информационных потребностей пользователей библиотек.

Калевальская ЦРБ и Медвежьегорская ЦГБ, несмотря на наличие у них по одному ПК для пользователей, указали, что данные ПК не предназначены для проведения занятий по компьютерной грамотности.

#### **5. Есть ли в библиотеке специалисты, имеющие достаточные навыки для проведения занятий по повышению компьютерной грамотности?**

Большинство библиотек имеют в своем штате специалистов, обладающих достаточными навыками для проведения занятий по повышению компьютерной грамотности. Численность их варьируется от одного специалиста на библиотеку до семи. Однако четыре библиотеки указали на отсутствие специалистов с достаточным уровнем компьютерных знаний и навыков для организации и проведения занятий по повышению

компьютерной грамотности среди пользователей. Соответственно, три библиотеки из этих четырех не проводят никаких занятий в данном направлении (Лахденпохский ЦБО, Калевальская ЦРБ и Медвежьегорская ЦГБ). В Пряжинской ГБ, в свою очередь, проводятся индивидуальные консультации для пользователей.

**6. Если в библиотеке проводятся курсовые занятия по компьютерной грамотности, то какие темы включены в программу обучения?**

Только пять библиотек из всех опрошенных проводят систематические или несистематические компьютерные курсы. Перечень тем, по которым проводится обучение, существенно не различается в библиотеках. Это базовые темы, их круг определен в течение многолетней практики обучающих центров, и взят за основу библиотечными специалистами.

Темы занятий во всех библиотеках, где проводятся обучающие занятия, следующие: «Устройство компьютера», «Операционная система Windows», «Работа с файлами и папками», «Работа со съемными носителями», «Редактирование и форматирование текста в MS Word», «Назначение клавиш клавиатуры», «Поисковые системы Интернета. Поиск информации», «Сохранение информации из сети Интернет», «Развлекательные сервисы Интернет (музыка, видео, игры и т.п.)», «Электронная почта», «Социальные сети», «Государственные услуги онлайн». Данный набор тем составляет основу для начинающего пользователя ПК. Темы, посвященные программе Skype и электронным платежам, присутствуют не у всех библиотек.

Кроме того, библиотеки включают в программу своих курсов такие темы, как: «Знакомство с сайтом МУ «ЦБС», «Полнотекстовая библиотека ЛитРес» (ЦГБ г.Петрозаводска); «Полезные сайты для пенсионеров» (Сегежская ЦРБ); «Интернет – безопасность» (Детская библиотека РК им. В.М.Морозова).

**7. Если Вы проводите индивидуальные консультации, то какие темы наиболее популярны?**

Большинство муниципальных библиотек проводят именно индивидуальные или групповые разовые консультации. Такие занятия проводятся по запросам пользователей, и соответственно, по темам, которые для них актуальны, вызывают больше вопросов, достаточно сложны для самостоятельного освоения. Среди наиболее популярных и востребованных, следующие темы: «Электронная почта» (12 библиотек); «Поиск информации в Интернет» (9); «Государственные услуги онлайн» (9); «Социальные сети» (6).

Кроме того, встречаются и такие темы индивидуального консультирования, как: «Что нужно учесть при покупке ПК» (Сегежская ЦРБ), «Продление книг онлайн в библиотеке» (2 библиотеки Петрозаводской ЦБС).

**8. Проводятся ли в библиотеке информационно-просветительские занятия и/или тематические мероприятия по повышению компьютерной грамотности для разных возрастных групп (в т.ч. детей и молодежи)?**

На основании ответов, полученных на вопрос о проведении мероприятий данной тематики, можно сделать вывод, что большинство библиотек активно работают в направлении повышения компьютерной грамотности, в том числе и посредством

проведения различных информационно – просветительских и тематических мероприятий. Это, ставшие уже традиционными, мероприятия для детей и подростков по безопасности в сети Интернет. В основном, они так и называются - «Безопасный Интернет», но встречаются и такие названия: «Ребенок. Компьютер. Интернет» (Библиотека № 3 Петрозаводской ЦБС). Также в рамках библиотечно-библиографических уроков проводятся занятия по работе с Электронным каталогом библиотеки. Кроме того, проводятся мероприятия, посвященные образовательным ресурсам сети Интернет, а также правилам оформления различных научных работ на ПК.

Отметим мероприятия, проводимые в Кондопожской ЦРБ. Это уроки по созданию буктрейлеров (для детей), а также мероприятия, проводящиеся в рамках деятельности информационно-образовательного центра «Русский музей: виртуальный филиал». Основная аудитория тематических библиотечных мероприятий, в той или иной мере связанных с тематикой компьютерной и информационной грамотности, - это школьники и студенты. Но присутствуют и мероприятия для людей старшего поколения: например, мероприятие по созданию электронных презентаций (Кондопожская ЦРБ), по работе с ОС Windows «Основы работы с Windows» (ЦГБ г.Петрозаводска), мероприятие, посвященное Виртуальному филиалу Русского музея.

Необходимо отметить, что отдельные библиотеки не затрагивают вопросов, связанных с повышением компьютерной грамотности при проведении информационно – просветительских или тематических мероприятий для пользователей.

## **9. Рекламируете ли Вы деятельность библиотеки по повышению компьютерной грамотности?**

Для того чтобы привлечь внимание потенциальных потребителей к библиотечным услугам, необходимы усилия по их продвижению. Наиболее популярной формой рекламы среди библиотек Карелии является устный рассказ о предлагаемых услугах. Вторая по популярности форма - печатная реклама: различные буклеты, флаеры. И только на третьем месте - реклама в сети Интернет, хотя всемирная сеть - это наиболее выгодная по окупаемости платформа для рекламы в современном мире. Вероятно, это связано с недостаточной оснащенностью компьютерной техникой не только самих библиотек, но и в целом населения муниципальных районов, что снижает эффективность применения интернет-технологий. Наиболее активная рекламная деятельность развернулась в Сегежской ЦРБ: здесь присутствуют и реклама в сети Интернет, и на местном телевидении, и печатная рекламная продукция, и устная реклама.

Некоторые библиотеки никаким образом не рекламируют свою деятельность. В том случае, если библиотека не проводит никаких занятий, ни индивидуальных, ни тем более курсовых, это вполне обосновано. Но в случае, когда библиотека проводит индивидуальные консультации по работе с ПК, остается неясным, почему бы хотя бы в устной форме не рекламировать свою услугу.

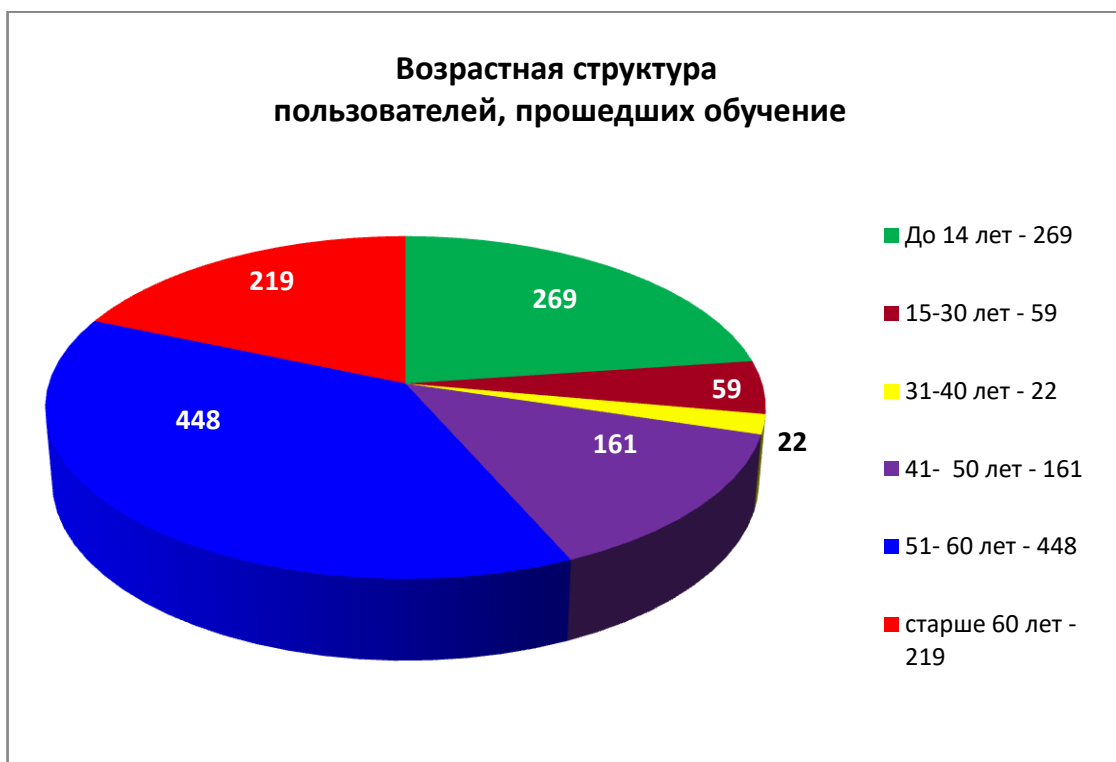
## **10. Сколько курсов компьютерной грамотности было проведено в 2017, 2016, 2015 годах?**

Систематические курсы компьютерной грамотности проводятся в ЦГБ им. Д.Я.Гусарова и Библиотеке №22 МУ «ЦБС» г. Петрозаводска, а также в Сегежской ЦРБ. Библиотека № 22 Петрозаводской ЦБС и Сегежская ЦРБ провели каждая по 24 курса в течение 2015-2017 гг.; ЦГБ г.Петрозаводска провела 4 учебных курса за указанный

период. В Кондопожской ЦРБ было проведено 6 курсов (по 2 в год). Суоярвская ЦРБ провела один курс занятий в 2016 году.

Более оптимистична статистика по индивидуальным занятиям и консультациям. Наибольшее количество консультаций было проведено в Детской библиотеке РК им. В.М.Морозова: в 2015 году - 318, в 2016 - 364, в первой половине 2017 года - 93 консультации. Очень хорошие показатели у Сегежской ЦРБ (2015г. – 306, 2016г. – 201, 2017г. - 103), у Библиотеки № 22 Петрозаводской ЦБС (2015г. – 221, 2016г. – 279, 2017г. - 213), Сортавальской МРБ (2015г. – 90, 2016г. – 144, 2017г. -13), Суоярвской ЦРБ (2015г. – 91, 2016г. – 66, 2017г. - 26). Беломорская ЦРБ провела один курс занятий в 2013 г.

Наибольшее количество пользователей обучено в Библиотеке № 22 г. Петрозаводска – 818 человек, где эта деятельность носит планомерный, систематический характер.



Всего по данным анкетирования в муниципальных библиотеках республики в 2015-2017гг. прошли обучение 1178 человек.

Анализ анкет по возрастным показателям участников обучающих мероприятий в библиотеках показал, что возрастная группа 51-60 лет является преобладающей среди обучающихся. Это ожидаемый результат, т.к. во-первых – часто это люди, чья профессиональная деятельность не была связана с использованием компьютеров, поэтому они не получили навыков работы на ПК во время своей трудовой деятельности, а с выходом на пенсию у них появляется свободное время для посещения курсов. Во-вторых, компьютерная техника многим была недоступна из-за высокой стоимости, так же как и платные курсы. Но даже при наличии своего компьютера самостоятельно осваивать его в таком возрасте очень сложно. Так же многочисленны возрастные группы 41-50 лет и старше 60 лет.

269 человек в возрасте до 14 лет – посетители информационно-просветительских и тематических мероприятий, в ходе которых освещаются темы, связанные с компьютерной грамотностью. Обучение в данной группе не проводится, т.к. эта возрастная группа обладает достаточными знаниями в данной области.

## **Выводы:**

Проведенное анкетирование подтвердило предположение о том, что большинство библиотек не рассматривает данное направление деятельности как приоритетное, и не считает обязательным проводить мероприятия на систематической основе (даже тогда, когда учреждение располагает достаточной технологической базой).

Основные проблемы, которые ограничивают возможности библиотек в организации и проведении курсовых занятий по повышению компьютерной грамотности, следующие:

- отсутствие помещения, где бы можно было проводить занятия;
- отсутствие компьютерной техники или недостаточно её количество, или она устаревшая;
- отсутствие среди библиотекарей специалистов, имеющих достаточные знания и навыки для проведения курсов данной тематики.

Если устранение первых двух проблем напрямую не зависит от библиотек, то решение третьей проблемы зависит от самого библиотечного сообщества. В данном случае необходимо создать условия для обучения самих библиотечных специалистов компьютерной грамотности, если они не обладают достаточным уровнем знаний. Очевидно, что необходимо наличие мотивации сотрудников библиотеки к обучению, совершенствованию своих компьютерных навыков. Даже при наличии помещений и техники, без специалистов с достаточным уровнем компьютерной грамотности организация деятельности по повышению компьютерной грамотности просто невозможна.

Конкуренция со стороны других учреждений, предлагающих услуги по обучению населения компьютерной грамотности, также существенно влияет на спрос со стороны пользователей. Так, в г. Суоярви в Центре занятости населения и в Колледже технологии и предпринимательства проводятся бесплатные курсы с выдачей сертификата обучения. Сортавальская МРБ располагается в одном здании с Информационно-методическим центром, который проводит курсы компьютерной грамотности с выдачей удостоверений. В данном аспекте библиотеки уступают образовательным учреждениям, которые могут выдавать официальные сертификаты, подтверждающие прохождение обучения человеком. Это достаточно важно для пользователя, так как, в отдельных случаях, наличие сертификата повышает шансы найти достойную работу. К сожалению, ни одна из библиотек республики Карелия не имеет лицензии на ведение учебной деятельности, соответственно, не имеет права выдавать никаких документов, подтверждающих прохождение обучения пользователями.

### **Рекомендации** директорам общедоступных библиотек Республики Карелия:

- учитывать при планировании своей текущей и перспективной деятельности положения Перечня поручений президента РФ № Пр-2159 от 09.09.2014г.<sup>2</sup> В подпункте «з» пункта 3 органам власти рекомендовано организовать работу по обучению компьютерной грамотности граждан пожилого возраста на базе государственных учреждений службы занятости, культуры и государственных образовательных организаций.<sup>3</sup>
- ориентировать библиотечных специалистов на повышение квалификации в сфере компьютерных знаний, для того чтобы в дальнейшем они могли вести консультационную

---

<sup>2</sup> Перечень сформирован по итогам заседания президиума Государственного совета Российской Федерации «О развитии системы социальной защиты граждан пожилого возраста», состоявшегося 5 августа 2014 года.

<sup>3</sup> Информация о работе библиотек республики по повышению компьютерной грамотности пожилых людей в течение года неоднократно запрашивается Министерством культуры Республики Карелия

работу с пользователями библиотек (особенно в тех случаях, когда учреждение располагает современной техникой в достаточном количестве);

- учитывать тот факт, что деятельность по обучению населения компьютерной грамотности благоприятно отразится на имидже библиотеки в муниципалитете - будет позиционировать библиотеку как современный информационный институт. С другой стороны, бесплатное проведение занятий подтвердит социальную направленность учреждения, которое работает с социально незащищенными категориями населения.

- усилить рекламу своей деятельности по повышению компьютерной грамотности как части работы по привлечению пользователей в библиотеку. Использовать с этой целью популярные социальные сети.