

Г.Ф. ОНУФРИЕНКО

ДОБРОВОЛЬЦЫ- КИБЕРНАВИГАТОРЫ В БИБЛИОТЕКЕ

Галина Федоровна Онуфриенко,

Российская государственная библиотека,
Центр по исследованию проблем развития
библиотек в информационном обществе,
ведущий научный сотрудник

Воздвиженка ул., д. 3/5, Москва, 119019, Россия
E-mail: onufriyenko@inbox.ru

Реферат. В статье говорится об электронной образовательной услуге, оказываемой в стенах библиотеки инструкторами-добровольцами, помогающими пользователям, в первую очередь безработным и пожилым лицам, освоить азы компьютерной грамотности, работу с Интернетом, осуществлять информационный поиск, особенно касающийся рынка труда. Программа «Кибернавигаторы», запущенная в Чикагской публичной библиотеке, где волонтеры в условиях проявления так называемого феномена «библиотечной аксиомы» действуют как цифровые социальные работники, стала одной из самых востребованных и способствовала сокращению цифрового неравенства в этом мегаполисе. Ознакомившись во время образовательной поездки в США с американской практикой в сфере библиотечного волонтерства, польские специалисты, изучающие зарубежный опыт организации современного добровольчества ввиду низкого уровня его развития в своей стране, решили перенять новую услугу, адресованную лицам с затрудненным доступом к информационно-коммуника-

ционным технологиям (ИКТ). Для этого ими был создан и реализован экспериментальный проект под названием «Информация для граждан – кибернавигаторы в библиотеках». Его главная цель заключалась во внедрении системы непрерывного электронного обучения лиц с затрудненным доступом к ИКТ в виде специальной услуги «кибернавигаторов», реализуемой в библиотеках. Авторы проекта ставили перед собой задачи по введению в библиотеках цифрового и медийного обучения как для пользователей, «разделенных цифрой», так и для библиотекарей по освоению различных форм занятий с такими посетителями (тренинги, инструктажи, консультации и др.); по выявлению потребностей в сфере цифрового обучения пользователей и привлечению волонтеров в профессиональную библиотечную деятельность, основываясь на опыте американских библиотек с учетом польских реалий. Идея кибернавигаторства оказалась настолько своевременной и плодотворной, что библиотеки включили эту неформальную образовательную услугу в перечень постоянных.

Ключевые слова: кибернавигаторы, добровольцы, волонтерство, электронная услуга, публичная библиотека, цифровое неравенство, компьютерная грамотность.

Для цитирования: Онуфриенко Г.Ф. Добровольцы-кибернавигаторы в библиотеке // Обсерватория культуры. 2018. Т. 15, № 3. С. 282–288. DOI: 10.25281/2072-3156-2018-15-3-282-288.

Добровольчество (волонтеризм) в современных условиях все больше осознается государством и обществом весомым ресурсом для решения серьезных социальных и экономических проблем. Оно является одной из важных форм проявления гражданской активности людей во всем мире. Число волонтеров, т. е. тех, кто добровольно и безвозмездно включается в труд на благо других людей, неуклонно растет. В волонтерской деятельности участвует более 100 млн европейцев. Согласно данным Евробарометра — международного проекта регулярных опросов общественного мнения, который проходит под эгидой Европейской комиссии — 80% анкетированных считают, что волонтерство является необходимой частью жизни в демократической Европе [1].

Большое внимание добровольчеству уделяют такие государства Европейского союза, как Великобритания, Франция, Германия, Голландия, скандинавские страны, где волонтерской работой занимается половина населения. Растет число волонтеров в России, объявившей 2018 г. Годом добровольца. Правительство Российской Федерации готовит законопроект, регулирующий сферу добровольчества [2].

До недавнего времени вступившая в ЕС Польша выглядела на этом фоне явным аутсайдером. С 14,5% граждан (на 2011 г.), вовлеченных в добровольческий труд, она значительно отставала даже от так называемого среднеевропейского показателя, составляющего 23% [3].

Объективная необходимость повышения крайне низкого в этой восточноевропейской стране уровня развития волонтерской деятельности побудила поляков обратиться к изучению опыта организации современного добровольчества за рубежом. В декабре 2010 г. группа польских библиотекведов получила возможность ознакомиться с американской практикой в сфере библиотечного волонтерства. Образовательную поездку в рамках финансируемой Госдепартаментом США программы «International Visitor Leadership Program»¹

¹ International Visitor Leadership Program (IVLP) — Программа международных обменов — существует

организовал совместно с американским посольством в Польше Фонд развития информационного общества (FRSI)² (созданный Польско-американским фондом свободы (PAFW), являющийся одним из крупнейших действующих в Польше грантодателей.

Участники группы посетили Библиотеку Конгресса США, штаб-квартиру Американской библиотечной ассоциации, а также целый ряд научных и публичных библиотек. Во время визита в Фонд Чикагской публичной библиотеки польскую делегацию познакомили с одной из самых востребованных программ под названием «Кибернавигаторы», которая способствовала сокращению цифрового неравенства в этом мегаполисе [4]. Как показывает практика, у библиографов-консультантов (reference librarians), занимающихся информационным обслуживанием, много времени отнимает помощь читателям в приобретении навыков работы с компьютерами и навигации по Сети. Нагрузка еще более возрастает с проявлением в тяжелых условиях экономического кризиса так называемого феномена «библиотечной аксиомы». «Когда наступают трудные времена, в библиотеках нуждается больше людей», — характеризует суть последней директор отдела международных связей Американской библиотечной ассоциации Майкл Даулинг [5].

Это навело американских библиотекарей на мысль организовать в библиотеке обучение, консультации и дежурства с участием волонтеров-кибернавигаторов, т. е. компетентных инструкторов-добровольцев, помогающих пользователям библиотеки (особенно безработным лицам) освоить компьютерную грамотность,

с 1940 г. и является первой профессиональной обменной программой Госдепартамента США. В ходе краткосрочных визитов в Соединенные Штаты Америки действующие и бывшие иностранные профессионалы в различных сферах встречаются и устанавливают долгосрочные контакты со своими американскими коллегами, что соответствует интересам внешней политики США.

² Первой задачей FRSI была реализация в 2009–2015 гг. общенациональной Программы развития библиотек — совместного проекта PAFW и Фонда Билла и Мелинды Гейтс, осуществляемого в рамках международной инициативы «Глобальные библиотеки». Суть проекта заключалась в поддержке тысяч публичных библиотек по всей стране в качестве местных центров социальной активности.

работу с Интернетом, а также информационный поиск (особенно касающийся рынка труда) [6].

На сегодняшний день программа «Кибернавигаторы», запущенная в 1999 г., успешно действует в Чикагской публичной библиотеке (включающей одну центральную, две региональных и 77 филиалов) и остальных 44 библиотеках города. Ее осуществляют 80 волонтеров-наставников, работающих по 20 часов в неделю. Преимущественно это студенты в большинстве своем библиотечных школ, которые умеют обращаться с компьютерной техникой. Многие из них знают один-два иностранных языка (чаще всего испанский и китайский). Их действия ориентированы на конкретные запросы жителей местных общин. Кибернавигаторы встречаются с пользователями библиотеки в «комнатах для общения» (community rooms), где проводят групповые занятия и индивидуальные консультации. В год эти волонтеры оказывают помощь в решении технологических проблем примерно 90 тыс. читателей [4].

Наибольшим спросом пользуются их услуги у тех, кто ищет работу и не знает, как правильно составить резюме или заполнить электронный формуляр (в США большинство заявлений о приеме на работу подается в электронном виде) — это составляет примерно 60% занятости кибернавигаторов. Пострадавшему от экономического кризиса населению публичные библиотеки предлагают *pro bono publico*³ широкий спектр консультаций и тренингов по поиску веб-сайтов, относящихся ко всем аспектам трудоустройства, планирования карьеры, госуслуг и ведения бизнеса, а также обучение, сокращающее цифровой разрыв или «цифровое разделение» (digital divide) между «информационно имущими» и «информационно неимущими», т. е. теми, кто лишен либо имеет ограниченный доступ к современным средствам коммуникации. В определенном смысле кибернавигаторы действуют как цифровые социальные работники.

Вернувшись из Соединенных Штатов Америки, участники поездки разработали по образ-

³ *Pro bono publico* (в переводе с лат. яз. — «ради общественного блага») — на безвозмездной основе.

цу программы CyberNavigators Чикагской публичной библиотеки пилотный проект под названием «Информация для граждан — кибернавигаторы в библиотеках», одержали победу на конкурсе, объявленном посольством США, и получили грант на реализацию.

Главная цель проекта «Информация для граждан — кибернавигаторы в библиотеках» состояла в подготовке, тестировании, внедрении и продвижении специальной библиотечной услуги, адресованной лицам с затрудненным доступом к информационно-коммуникационным технологиям (пользователям возраста 50+, безработным, молодежи, работающим взрослым). Авторы проекта поставили перед собой следующие задачи:

- ◆ ввести в библиотеки цифровое и медийное обучение в интересах пользователей, «разделенных цифрой»;
- ◆ научить библиотекарей применять разные формы занятий с «разделенными цифрой» людьми (тренинги, инструктажи, тематические встречи, консультации, помощь в решении проблем) в сфере использования компьютерной техники и поиска информации в Интернете;
- ◆ выявить пробелы и потребности в сфере цифрового обучения пользователей библиотек;
- ◆ привлечь волонтеров в профессиональную библиотечную деятельность, основываясь на опыте американских библиотек;
- ◆ расширить сферу сотрудничества польских библиотек с посольством США и продвигать его образовательные программы и культурные мероприятия;
- ◆ применять позитивный опыт библиотек США с учетом польских реалий и передавать другим библиотекарям знания и опыт, полученные в ходе визита в Соединенные Штаты Америки по программе «International Visitor Leadership Program» [7].

Проект «Информация для граждан — кибернавигаторы в библиотеках» был реализован в период с ноября 2011 по май 2012 г. силами семи библиотек разного типа и величины из различных регионов Польши, чьи представители приняли участие в образовательной поездке в США. В ходе подготовки к оказанию новой услуги библиотекари и кибернавигаторы прошли обучение по программе, состоящей из трех модулей: 1) «волонтириат в библио-

теке», 2) «методика обучения взрослых людей», 3) «практические аспекты современных информационных и коммуникационных технологий». За четыре первых месяца с помощью кибернавигаторов в библиотеках было проведено 396 занятий, в которых приняли участие 695 пользователей, в том числе пожилые люди, молодежь, работающие взрослые и безработные [8].

Для библиотекарей и волонтеров, осваивающих новую услугу, в рамках проекта была создана полнотекстовая база данных методической литературы, куда вошли: справочник «Волонтерство в библиотеке. Практические советы и рекомендации для библиотекарей», четыре руководства по методике обучения взрослых людей и восемнадцать пособий, посвященных практическим аспектам информационно-коммуникационных технологий.

Анализ консалтинговой деятельности кибернавигаторов помог сформировать перечень рекомендуемых обучающих занятий: «Компьютерный курс для лиц возраста 50+»; «Скорая компьютерная помощь» (оперативная помощь в решении проблем, связанных с оборудованием); «Компьютерная азбука» для безработных; «В мире Интернета»; «Как написать CV?»; «Социальные сети»; «Форматирование текста в программе MS Word»; «Интернет-коммуникаторы» (Skype, Gadu-Gadu); «Поиск информации в Интернете на тему трудоустройства» и др.

Активное привлечение волонтеров к сотрудничеству в новом качестве, прежде практиковавшееся польскими библиотеками лишь в незначительной степени, можно рассматривать как большой успех начинания. Роль кибернавигаторов позволила добровольцам совершать общественно полезные поступки (делясь знаниями, снижать барьеры разобщенности); почувствовать себя востребованными людьми; расширить возможности для самореализации и самосовершенствования; получить сертификат, подтверждающий их участие в общественной работе в библиотеке, информацию о котором можно использовать в curriculum vitae⁴.

⁴ Curriculum vitae, CV (в переводе с лат. — «ход жизни») — краткое описание жизни и профессиональных навыков.

Волонтеры помогали организаторам занятий в библиотеке собирать информацию о потребностях потенциальных участников обучения, искать в сети дидактический материал. Кибернавигаторы вели тренинги, консультировали индивидуальных пользователей, давали советы, дежурили в пунктах «скорой компьютерной помощи». Добровольцы становились для библиотечных организаций источником позитивной энергии и творческих идей при условии, что обратившиеся к ним за помощью библиотеки придерживались следующих принципов:

- ◆ волонтер имеет права и следует обеспечить их уважение;
- ◆ работа волонтера и штатного сотрудника должна носить взаимодополняющий характер;
- ◆ волонтер повышает качество оказываемых услуг и не должен выполнять работу, входящую в штатное расписание;
- ◆ волонтера нельзя брать на работу вместо ранее работавшего штатного сотрудника;
- ◆ обе стороны должны быть проинформированы о своих компетенциях и ответственности;
- ◆ волонтер не должен нести финансовых расходов, связанных с выполняемой работой;
- ◆ интересы волонтера должны быть защищены и на него нельзя оказывать морального давления, побуждающего к осуществлению задач, находящихся в конфликте с его убеждениями [9].

У библиотек благодаря волонтерам появилась возможность расширить диапазон своей деятельности и основательно встроиться в локальную среду. Этому способствовало также привлечение кибернавигаторов из местного сообщества, что помогло приблизить компьютерный мир к «информационно неимущим» людям.

Как показывает каталог «рабочих мест» для волонтеров, почерпнутый в американских библиотеках и дополненный примерами польского проекта, помимо кибернавигации добровольцы могут на краткосрочной или долгосрочной основе выполнять десятки видов работ:

- 1) вводить данные в электронные библиотечные каталоги;
- 2) обновлять веб-сайт библиотеки;
- 3) отвечать за продвижение деятельности библиотеки в локальном сообществе.

стве; 4) распространять буклеты, журналы, рекламные листовки; 5) заниматься репетиторством с детьми и молодежью; 6) готовить и обслуживать массовые мероприятия (праздники, собрания, конференции); 7) обучать иностранным языкам; 8) вести или ассистировать в ведении дискуссионных клубов и кружков по интересам; 9) обучать творческому письму; 10) осуществлять библиотерапию; 11) проводить юридические, психологические и другие консультации; 12) осуществлять электронное волонтерство [10].

Последнее мало чем отличается от волонтерства «реального». Ключом к пониманию его инновационного характера являются цифровые медиа, которые при этом используются. Электронное волонтерство означает, что добровольческие задачи выполняются в полном объеме или частично через Интернет — дома, на работе или в любом другом месте, где есть доступ к Сети. Хотя это происходит в виртуальном мире, ощутимую пользу приносит в мире реальном.

Для библиотек сотрудничество с волонтерами — дело крайне важное и перспективное. Они приобретают новых пользователей. Некоторые участники мероприятий, проводимых в рамках проекта «Информация для граждан — кибернавигаторы в библиотеках», впервые воспользовались библиотечными услугами. Занятия с кибернавигаторами побудили их ближе познакомиться с библиотекой и стать ее постоянными пользователями.

Проект был положительно воспринят органами местного самоуправления — возросла их заинтересованность в библиотеках, деятельность которых власти оценили как отвечающую общественным интересам [11]. Реализация программы «Информация для граждан — кибернавигаторы в библиотеках» позитивно повлияла на общественную оценку библиотек в качестве учреждений, удовлетворяющих важные потребности социума. Библиотеки в настоящее время «...становятся синонимом современного, дружелюбно-пользователю профессионального учреждения культуры, в котором каждый — невзирая на возраст и достаток — имеет доступ к ценной литературе и новым технологиям», — констатирует директор польского Института кни-

ги Г. Гауден [12]. Стал меняться также имидж профессии библиотекаря: участвовавшие в проекте сотрудники рассматривались как люди, компетентные в сложных вопросах современной жизни, умеющие свои знания передавать другим.

Задачи, обозначенные в проекте, формально были решены в 2012 г., однако идея кибернавигаторства оказалась настолько своевременной и эффективной, что библиотеки включили эту специальную услугу, адресованную людям с затрудненным доступом к информационно-коммуникационным технологиям, в перечень постоянных, каковой она теперь и является.

Список источников

1. *Moda na wolontariat* [Электронный ресурс]. URL: http://www.cismyslowice.pl/lpw/uploaded/docs/8/moda_na_wolontariat_przekroj_05_2011.pdf (дата обращения: 12.12.2017).
2. *Вохмянин А.* Подлинное волонтерство — это милосердие и труд [Электронный ресурс]. URL: <http://libinform.ru/read/articles/Podlinnoe-volonterstvo-eto-miloserdie-i-trud/> (дата обращения: 12.12.2017).
3. *Kozak K.* *Wolontariat w badaniach* [Электронный ресурс]. URL: http://www.ebib.pl/images/stories/numery/127/127_kozak.pdf (дата обращения: 12.12.2017).
4. *Benchmark: Chicago Public Library Cyber Navigator Program* [Электронный ресурс]. URL: <http://www.smartchicagocollaborative.org/benchmark-chicago-public-library-cyber-navigator-program/> (дата обращения: 12.12.2017).
5. *Materska K.* *CyberNawigatorzy na start!* [Электронный ресурс]. URL: <http://bibliolabpl.blogspot.ru/2010/12/cybernawigatorzy-na-start.html> (дата обращения: 12.12.2017).
6. *The CyberNavigator Program at CPL* [Электронный ресурс]. URL: http://www.urbanlibraries.org/the-cybernavigator-program-at-cpl-innovation-133.php?page_id=45 (дата обращения: 12.12.2017).
7. *Projekt «Informacja dla obywateli»* [Электронный ресурс]. URL: <https://sites.google.com/site/cybernawigatorzy/project-definition> (дата обращения: 12.12.2017).
8. *Opis zasobu: Informacja dla obywateli cybernawigatorzy w bibliotekach* [Электронный ресурс]. URL: <http://docplayer.pl/2907804->

- Opis-zasobu-informacja-dla-obywateli-cybernawigatorzy-w-bibliotekach.html (дата обращения: 12.12.2017).
9. Tadeusiak-Jeznach K., Slifirska O. Wolontariat pomysl na aktywnosc [Электронный ресурс]. URL: <https://sites.google.com/site/cybernawigatorzy/project-updates> (дата обращения: 12.12.2017).
 10. Tadeusiak-Jeznach K., Slifirska O. Wolontariat w bibliotece. Informacje praktyczne i wskazowki dla bibliotekarzy [Электронный ресурс]. URL: http://bibliotekawolontariatu.pl/wp-content/uploads/wolontariat_fin.pdf (дата обращения: 12.12.2017).
 11. Zostań cybernawigatorem w bibliotece! [Электронный ресурс]. URL: http://programrozwojubibliotek.org/wp-content/uploads/2015/07/rekomendacje_cybernawigatorzy.pdf (дата обращения: 12.12.2017).
 12. Biblioteka! Wiecej niz myslisz [Электронный ресурс]. URL: http://programrozwojubibliotek.org/wp-content/uploads/2015/07/BIBLIOTEKA_wiecej_niz_myslisz_podsumowanie2015.pdf (дата обращения: 12.12.2017).

Volunteer Cyber-Navigators in Libraries

Galina F. Onufriyenko

Russian State Library, 3/5, Vozdvizhenka Str., Moscow, 119019, Russia

E-mail: onufriyenko@inbox.ru

Abstract. *The article refers to the educational electronic service provided in libraries by volunteer instructors, who help users, mostly those unemployed and elderly, to master computer literacy, work with the Internet, and search for information, especially concerning the labor market. Launched at the Chicago Public Library, in which, under the conditions of manifestation of the so-called phenomenon of library axiom, volunteers act as digital social workers, the CyberNavigator program has become one of the most sought-after and contributed to reducing the digital inequality in this megalopolis.*

Having familiarized with the American practice in the field of library volunteering, during an educational trip to the United States, Polish specialists, studying foreign experience in the organization of modern volunteering to increase the level of its development in their country, decided to adopt a new service addressed to persons with difficulties in accessing to information and communication technologies (ICT). To do this, they created and implemented a pilot project called “Information for Citizens – Cyber-Navigators in Libraries”. Its main objective was to introduce a system of continuous electronic training for persons with difficulties in accessing to ICT by implementing a specific service of “cyber-navigators” in libraries.

The authors of the project strived to implement digital and media training in libraries, both for those users “delimited by the digit” and for librarians to develop various forms of lessons for visitors like that (trainings, instructions, consultations, etc.). The authors also wanted to identify the needs in the field of users’ digital training and to attract volunteers in professional library activities, basing on the experience of American libraries and taking into account the Polish realities.

The idea of cyber-navigation appeared to be so timely and fruitful, that the libraries have included this informal educational service in their list of permanent ones.

Key words: cyber-navigators, volunteers, volunteering, electronic service, public library, digital inequality, computer literacy.

Citation: Onufriyenko G.F. Volunteer Cyber-Navigators in Libraries, *Observatory of Culture*, 2018, vol. 15, no. 3, pp. 282–288. DOI: 10.25281/2072-3156-2018-15-3-282-288.

References

1. *Moda na wolontariat*. Available at: http://www.cismyslowice.pl/lpw/uploaded/docs/8/moda_na_wolontariat_przekroj_05_2011.pdf (accessed 12.12.2017).
2. Vokhmyanin A. *Podlinnoe volonterstvo – eto miloserdie i trud* [A True Volunteering Means Compassion and Hard Working]. Available at: <http://libinform.ru/read/articles/Podlinnoe-volonterstvo-eto-miloserdie-i-trud/> (accessed 12.12.2017).
3. Kozak K. *Wolontariat w badaniach*. Available at: http://www.ebib.pl/images/stories/numery/127/127_kozak.pdf (accessed 12.12.2017).

4. *Benchmark: Chicago Public Library Cyber Navigator Program*. Available at: <http://www.smart-chicagocollaborative.org/benchmark-chicago-public-library-cyber-navigator-program/> (accessed 12.12.2017).
5. Materska K. *CyberNawigator na start!* Available at: <http://bibliolabpl.blogspot.ru/2010/12/cybernavigator-na-start.html> (accessed 12.12.2017).
6. *The CyberNavigator Program at CPL*. Available at: http://www.urbanlibraries.org/the-cybernavigator-program-at-cpl-innovation-133.php?page_id=45 (accessed 12.12.2017).
7. *Projekt "Informacja dla obywateli"*. Available at: <https://sites.google.com/site/cybernavigatorzy/project-definition> (accessed 12.12.2017).
8. *Opis zasobu: Informacja dla obywateli cybernavigatorzy w bibliotekach*. Available at: <http://docplayer.pl/2907804-Opis-zasobu-informacja-dla-obywateli-cybernavigatorzy-w-bibliotekach.html> (accessed 12.12.2017).
9. Tadeusiak-Jeznach K., Slifirska O. *Wolontariat pomysl na aktywnosc*. Available at: <https://sites.google.com/site/cybernavigatorzy/project-updates> (accessed 12.12.2017).
10. Tadeusiak-Jeznach K., Slifirska O. *Wolontariat w bibliotece. Informacje praktyczne i wskazowki dla bibliotekarzy*. Available at: http://bibliotekawolontariatu.pl/wp-content/uploads/wolontariat_fin.pdf (accessed 12.12.2017).
11. *Zostań cybernawigatorem w bibliotece!* Available at: http://programrozwojubibliotek.org/wp-content/uploads/2015/07/rekomendacje_cybernavigatorzy.pdf (accessed 12.12.2017).
12. *Biblioteka! Wiecej niz myslisz*. Available at: http://programrozwojubibliotek.org/wp-content/uploads/2015/07/BIBLIOTEKA_wiecej_niz_myslisz_podsumowanie2015.pdf (accessed 12.12.2017).

НОВИНКА



Рамазанова Д.Н., Шустова Ю.Э. Кириллические Букварь из собрания Научно-исследовательского отдела редких книг РГБ: описание изданий и экземпляров. Москва : Пашков дом, 2018. 340 с. : ил.

Собрание кириллических букварей и азбук XVI—XVIII вв. из фонда Научно-исследовательского отдела редких книг (Музея книги) Российской государственной библиотеки является одним из наиболее репрезентативных в России.

Читателю впервые предлагаются описания 55 изданий, представленных 113 экз. пособий для начального обучения грамоте. Описания изданий содержат подробную библиографическую информацию, а также полную роспись содержания. Характеристика экземпляров представлена указанием на их физическое состояние, описанием всех экслибрисов, штампов, записей и помет, а также переплетов.

Введение в научный оборот изданий и экземпляров кириллических книг для начального обучения грамоте XVI—XVIII вв. позволит полнее представить формирование системы начального образования в

славянских землях, историю просвещения, а также даст возможность вести дальнейшие исследования книг, печатавшихся самыми большими тиражами, но очень плохо сохранившихся до наших дней.

Справки и заказ изданий:

119019, Москва, ул. Воздвиженка, д. 3/5
Российская государственная библиотека, Отдел книжных изданий

+7 (499) 557-04-70, доб. 25-72
Pashkov_Dom.Book@rsl.ru