

Заяц Ольга Васильевна

кандидат социологических наук,
доцент департамента социальных наук
Школы искусств и гуманитарных наук
Дальневосточного федерального университета

Осмачко Надежда Владимировна

кандидат социологических наук, доцент
Дальневосточного федерального университета

**ЦЕНТРЫ СОЦИАЛЬНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ КАК АГЕНТЫ
ЦИФРОВОЙ СОЦИАЛИЗАЦИИ ЛЮДЕЙ
СТАРШЕГО ВОЗРАСТА:
НА ПРИМЕРЕ
ОРГАНИЗАЦИИ КУРСОВ
КОМПЬЮТЕРНОЙ ГРАМОТНОСТИ**

Аннотация:

В статье раскрывается сущность и значение цифровой социализации людей старшего возраста, подчеркивается важность преодоления социальной эксклюзии пожилыми гражданами в части доступа к цифровым технологиям. Цель статьи заключается в раскрытии роли центров социального обслуживания населения, которые выступают в качестве агентов цифровой социализации пожилых людей (по материалам социологического исследования). Объектами исследования были избраны пожилые люди, пользующиеся услугами Приморского центра социального обслуживания населения, а также граждане этой же возрастной категории, прошедшие обучение на курсах компьютерной грамотности. Авторы ставили перед собой задачу определить, насколько пожилые люди заинтересованы в освоении компьютерной грамоты, а также установить уровень результативности применяемой с этой целью программы «Азбука интернета». Кроме того, предполагалось установить значение комплексных центров социального обслуживания населения в обеспечении компьютерной грамотности пенсионеров. В результате проведенного социологического исследования было установлено, что люди старшего возраста проявляют значительный интерес к современным информационным технологиям. Компьютерные курсы, организованные на базе центра социального обслуживания, помогают им получать информацию о государственных и муниципальных услугах, работать с соответствующими сайтами Пенсионного Фонда РФ, Фонда социального страхования, порталом госуслуг РФ и МФЦ.

Ключевые слова:

цифровая социализация, социальная эксклюзия, люди старшего возраста, комплексные центры социального обслуживания населения, образование пожилых людей, курсы компьютерной грамотности, портал госуслуг.

Zayats Olga Vasilyevna

D.Phil. in Social Science, Associate Professor,
Social Sciences Department,
School of Arts and Humanities,
Far Eastern Federal University

Osmachko Nadezhda Vladimirovna

D.Phil. in Social Science, Associate Professor,
Far Eastern Federal University

**SOCIAL SERVICE CENTERS
AS AGENTS OF DIGITAL
SOCIALIZATION
OF ELDERLY PEOPLE:
ON THE EXAMPLE
OF ORGANIZING
COMPUTER LITERACY COURSES**

Summary:

The paper reveals the essence and significance of digital socialization of older people, the importance of overcoming social exclusion by older citizens in terms of access to digital technologies. The purpose of the paper is to reveal the role of social service centers for the population, which act as agents of digital socialization of older people (based on the materials of a sociological study). The objects of the study were elderly people receiving social services in the Primorsky Center for Social Services of the Population, and senior citizens who were trained in computer literacy courses. The authors set the following tasks: to determine elderly people's interest in mastering computer literacy and how effective the "Internet ABC" program is. In addition, it was supposed to establish the importance of integrated centers of social services for the population in ensuring computer literacy of pensioners. As a result of a sociological study, it was found that older people show a significant interest in modern information technologies. Computer courses organized on the basis of the center for social services help elderly people to get information about state and municipal services, work with the websites of the Pension Fund of the Russian Federation, the Social Insurance Fund, Public Services and Multifunctional Center.

Keywords:

digital socialization, social exclusion, elderly people, multipurpose social service centers, education for the elderly, computer literacy courses, public services website.

Современная реальность, возникшая в результате цифровой революции, – «прозрачная», «неопределенная» и нестабильная, с доминированием горизонтальных связей, сетевых взаимо-

действий [1] – неодинаково осваивается представителями разных социальных групп. Сам процесс принятия социальной среды и интеграции в нее определяется термином «социализация», а если принять во внимание информационный характер общественных условий, в которых осуществляется жизнедеятельность людей, то целесообразно говорить о цифровой социализации. Данный термин не является общеупотребимым в социологии. Следует назвать распространенные наряду с ним понятия-синонимы – «киберсоциализацию», «виртуальную компьютерную социализацию» [2], понимаемые как «вид социализации, который может иметь разную направленность и, соответственно, двоякий результат: обеспечивать развитие как позитивной жизненной ориентации (привитой в результате первичной и вторичной социализации в реальном социуме), так и негативной (вести к десоциализации в реальном социуме)» [3]. Заметим, что в современных исследованиях в основном идет речь о цифровой социализации детей, подростков, молодежи [4], уделяется внимание проблемам обеспечения безопасности этого процесса [5], влиянию интернета на развитие и обучение детей [6], раскрывается значительный потенциал адаптации граждан к современной электронной информационной среде при модернизации политической культуры современной России [7].

Цифровая социализация при этом расценивается как «опосредованный всеми доступными электронными технологиями процесс овладения и присвоения человеком социального опыта, приобретаемого в онлайн-контекстах, воспроизводства этого опыта в смешанной офлайн- или онлайн-реальности, формирующий его цифровую личность как часть реальной личности» [8, с. 76]. Данное определение (особенно в его последней части) проблематично применить к социализации большинства людей старшего возраста.

Предложим иную трактовку этого явления с учетом специфики контекста нашего исследования. В целом цифровая социализация людей старшего возраста – процесс освоения ими культуры информационного общества и присвоения его ценностей. В этом аспекте она является вторичной, сочетающей процессы ре- и десоциализации [9], завершающейся как процесс самореализации личности [10], сводящейся к социальной адаптации [11, с. 138].

Цифровая социализация предполагает приспособление, адаптацию людей старшего возраста к новым условиям электронного взаимодействия с индивидами, организациями, органами власти, результатом чего выступают различные формы их личной и социальной активности в виртуальной среде. Цифровая социализация для пожилых граждан имеет принципиальное значение: в современных условиях социальная эксклюзия людей в возрасте обуславливается не только экономическими факторами, состоянием здоровья и условиями жизни, но и возможностями доступа к современным информационным технологиям [12].

Представители старшего поколения, как отмечают исследователи, характеризуются отсутствием развитых навыков использования социальных сетей, низкой оценкой роли массмедиа в своей жизни и сдержанным отношением к возможностям интернета [13, с. 295].

Включение пожилых людей в информационное пространство сегодня происходит и стихийно, и целенаправленно, в частности, в процессе предоставления им образовательных и социальных услуг [14]. Из-за недостаточности финансовых ресурсов люди нередко не могут воспользоваться частными образовательными услугами. Поэтому в настоящее время возрастает роль государственных учреждений, которые оказывают социальные услуги бесплатно или за незначительную плату. В их числе – комплексные центры социального обслуживания населения, которые относятся к формальным институтам социализации, специально созданным для пожилых людей [15]. Эти организации предоставляют в основном услуги, перечень которых закреплен в Федеральном законе № 442 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» [16] и продублирован в региональных нормативных актах. Можно выделить только один вид услуги, обозначенный в указанных нормативных актах, который демонстрирует место и роль современных центров социального обслуживания в цифровой социализации людей старшего возраста: «оказание помощи в формировании навыков работы с компьютером, повышение компьютерной грамотности получателей социальных услуг» [17, с. 261].

На примере краевого государственного автономного учреждения социального обслуживания «Приморский центр социального обслуживания населения» (далее – ПЦСОН) мы постарались детально изучить, как именно предоставляется данная услуга. Специалистами центра реализуется программа обучения компьютерной грамотности «Бабушка и дедушка онлайн». В качестве учебника по компьютерной грамотности для пенсионеров в ПЦСОН используется специальное пособие «Азбука интернета», разработанное педагогами, психологами-геронтологами и ИТ-специалистами в 2014 году в рамках соглашения о сотрудничестве при обучении пенсионеров работе на компьютере между компанией «Ростелеком» и Пенсионным фондом России. Следует отметить, что данный проект является достаточно востребованным в регионах [18].

Цифровая грамотность представляет собой «базовый набор знаний, навыков и установок, позволяющий человеку эффективно решать задачи в цифровой среде» [19]. Она включает информационную, компьютерную, коммуникативную и медиаграмотность, а также знание технологических новшеств. Применительно к пожилым людям цифровая грамотность преимущественно сводится именно к компьютерной грамотности, измеряемой степенью их самостоятельности в пользовании персональным компьютером и ресурсами сети Интернет.

В ПЦСОН курсы по компьютерной грамотности организуются с 2014 года в рамках реализации краевой госпрограммы «Социальная поддержка населения Приморского края». За это время в регионе обучение на этой образовательной платформе прошло около 3 600 человек [20]. На подобных курсах представителей старшего поколения знакомят с основами работы в текстовых и табличных редакторах, во всемирной сети Интернет, учат пользоваться электронной почтой, социальными сетями, программой Skype, порталом государственных услуг и ГИС ЖКХ.

Такие образовательные программы пользуются популярностью среди пожилых людей, что неудивительно: в Приморском крае для этой возрастной группы населения такого рода услуги предоставляются только в Центре социального обслуживания.

Место проведения курсов в ПЦСОН представляет собой компьютерный класс с десятью компьютерами, мультимедийной доской и проектором. Занятия длятся по два часа, проводятся два раза в неделю. Учебный курс включает 14 тем, начиная с получения элементарных навыков работы на компьютере (в операционной системе Windows, в программе Word, в сети Интернет – поиск различной информации) и до самостоятельного заказа справок и документов через сайты различных учреждений, а также поиска работы через интернет-ресурсы.

В результате обучения пожилые люди приобретают необходимые первичные навыки работы с персональным компьютером и в интернете, которые необходимо закрепить в реальной практической деятельности. Многие получатели услуг центра нуждаются в приобретении специализированного оборудования и в подключении к интернету, чтобы активно использовать приобретенные компетенции. В противном случае навыки будут утрачены. Перед центрами социального обслуживания стоят комплексные задачи, среди которых на первом месте – необходимость решить проблему физического доступа пожилых людей к информационным сетям.

Чтобы выявить эффективность такого рода образовательного курса, можно применять различные подходы и методы, в частности, социологические. В исследовании, осуществленном нами в «доковидный» период, преследовалась цель выявить, как слушатели компьютерных курсов оценивают уровень усвоения ими знаний об информационных технологиях и сформированность у себя навыков самостоятельного поиска информации в интернете, а также определить степень их готовности реализовать свое право на использование электронных госуслуг и социальных интернет-сервисов.

Заметим, что, используя сайт госуслуг, можно: получить услугу в электронном виде (запись к врачу, оплата ЖКХ, извещение о состоянии лицевого счета ПФР и т. д.); отправить заявление или обращение в какое-либо ведомство без личного присутствия и получить ответ; найти информацию о необходимой услуге, в том числе о месте ее получения, стоимости, сроках оказания и образцах документов. Такой способ получения информации позволяет подготовиться к визиту в МФЦ, сокращая количество посещений и время консультации у специалиста, если получение услуг в электронном виде будет вызывать затруднение у пожилых людей; узнать сведения о государственных и муниципальных учреждениях.

На первом этапе исследования методом анкетирования определялась степень заинтересованности пожилых людей, получающих обслуживание в ПЦСОН, в обучении на компьютерных курсах.

Объем выборочной совокупности составил 37 респондентов в возрасте 55–82 лет. В результате было установлено, что больше половины испытуемых (62 %) не пользуются компьютером, а 54 % опрошенных игнорируют ресурсы Интернет. При всем этом подавляющее количество респондентов (92 %) выразили желание обучаться на компьютерных курсах.

На втором этапе исследования опрашивались респонденты, уже прошедшие обучение на курсах компьютерной грамотности. В частности, определялось, приводит ли реализация программы «Азбука интернета» к достижению заявленной цели – обеспечению права пожилых людей на использование электронных госуслуг и социальных интернет-сервисов. Объем выборки составил 40 единиц наблюдения, из них 11 (27 %) мужчин и 29 (73 %) женщин; с высшим образованием – 73 % респондентов, средним специальным, техническим – 20 %, средним – 7 %.

Было выявлено, что каждый четвертый (25 %) респондент сам интересовался, есть ли курсы, на которых он сможет освоить компьютер. Среди источников информирования граждан об имеющихся образовательных ресурсах информанты называли (в порядке убывания): СМИ, объявления в ПФР (23 %), знакомых (23 %), работников ПЦСОН (17 %), родственников (12 %).

Цели, которые ставили для себя пожилые люди при посещении курсов компьютерной грамотности, носили в основном «общий характер» (сформулированы нами на основе ответов респондентов на неальтернативный вопрос): «освоить компьютер» (68 %), «освоить интернет» (63 %), «чему-нибудь научиться» (33 %), «пообщаться» (23 %). Однако больше половины (55 %) опрошенных указали, что стремятся научиться пользоваться конкретно порталом «Госуслуги».

подавляющее большинство респондентов (95 %) высоко оценили пользу компьютерных курсов по пятибалльной шкале. Высказывая в открытой форме свое мнение о компьютерных курсах, многие информанты охарактеризовали их как полезные, интересные, востребованные; отметили понятную, доступную программу и хорошую, грамотную работу преподавателей курсов, их терпеливость, подготовку к занятиям, наличие раздаточного материала, большую информативность программы, хорошую организацию. Некоторые респонденты высказали пожелание увеличить количество часов и занятий. На вопрос о том, как повлияло обучение на их навыки работы с порталом «Госуслуги», 90 % обучающихся ответили, что улучшили компетенции использования ресурсов сети Интернет для социально-государственной коммуникации.

В качестве наиболее распространенных источников информации о сайте госуслуг были названы работники ПЦСОН (38 %), родственники (20 %). Непосредственно пользовались сайтом госуслуг 33 из 40 респондентов (82,5 %). На дальнейшие вопросы отвечали респонденты, прошедшие вопрос-фильтр. Внешний вид портала положительно оценили 94 % опрошенных. Столько же отметили, что портал удобен в использовании. Скорость работы интернет-ресурса респонденты оценили по-разному. Больше половины опрошенных (55 %) подчеркивали, что сайт всегда работал быстро, 10 % сказали, что портал чаще всего работал быстро, но иногда не открывал нужную информацию, 9 % затруднились с ответом, 6 % остались недовольны скоростью реагирования на вводимые запросы.

Наиболее востребованными для респондентов оказались следующие услуги портала госуслуг: запись к врачу (81,8 %), оплата услуг ЖКХ (60,6 %), извещение о состоянии лицевого счета в ПФР (54,5 %); в меньшей степени актуальными – выдача или замена паспорта гражданина РФ (9,1 %), замена водительского удостоверения (6,1 %), запись в детский сад (6,1 %), сведения о прикреплении к медицинской организации (3,0 %), оплата налогов (3,0 %).

Результаты исследования показали, что пожилые люди не только осведомлены о наличии портала «Госуслуги» и знакомы с ним, но и то, что многие пенсионеры активно используют его для получения необходимых им социальных услуг. При этом многие опрошенные подчеркнули определяющую роль компьютерных курсов в повышении их активности при использовании цифровых технологий для удовлетворения социальных нужд. 63 % отметили, что не смогли бы самостоятельно дома создать учетную запись для использования сайта госуслуг без помощи преподавателя курсов компьютерной грамотности.

Стоит отметить, что описываемая образовательная программа по включению граждан пожилого возраста в число активных пользователей цифровых технологий не предполагала формирования навыков работы только лишь в личном кабинете гражданина на портале госуслуг или на сайтах органов власти, МФЦ, но создавала для этого предпосылки. Научившись использовать персональный компьютер, пожилые люди смогут самостоятельно освоить упомянутые ресурсы в домашних условиях. Возможно, первое время им придется прибегать к помощи родных, но развитие навыков работы в сети будет осуществляться уже с пониманием сути производимых действий и сопровождаться уверенностью в себе и своих возможностях. Высший уровень овладения навыками работы с компьютером в этой области – получить услугу, не выходя из дома, и сэкономить свое время.

Таким образом, Приморский центр социального обслуживания населения посредством компьютерных курсов выполняет важную работу по обеспечению доступа пожилых граждан к современным технологиям, упрощению процесса предоставления государственных и муниципальных услуг людям старшей возрастной категории.

Однако пока программа обучения в регионе охватывает лишь небольшое количество пенсионеров, не осуществляется систематическая оценка ее эффективности. Полагаем, что центр социального обслуживания, объективно являющийся агентом цифровой социализации людей старшего возраста, нуждается в достойном финансировании, что позволит ему масштабно и систематично реализовывать свои функции в этой области.

Ссылки:

1. Кастельс М. Галактика Интернет: размышления об Интернете, бизнесе и обществе. Екатеринбург, 2004. 328 с.
2. Грохотова Е.В. Сложности образования людей третьего возраста в России и за рубежом // Азимут научных исследований: педагогика и психология. 2019. Т. 8. № 1 (26). С. 81–84. <https://doi.org/10.26140/anip-2019-0801-0018> ; Плешаков В.А. Киберсоциализация: социальное развитие и социальное воспитание современного человека // Вестник Костромского государственного университета им. Н.А. Некрасова. Серия: Педагогика. Психология. Социальная работа. Ювенология. Социокинетика. 2010. Т. 16. № 2. С. 15–18.

3. Чистяков А.В. Социализация личности в обществе Интернет-коммуникаций: социокультурный анализ : автореф. дис. ... д-ра социол. наук. М., 2006. 54 с.
4. Богдановская И.М., Проект Ю.Л., Богдановская А.Б. Роль информационно-коммуникационной среды в процессе социализации детей и подростков // Психологическая наука и образование. 2013. № 6. С. 49–56 ; Максимова О.А. «Цифровое» поколение: стиль жизни и конструирование идентичности в виртуальном пространстве // Вестник Челябинского государственного университета. 2013. № 22 (313). С. 6–10 ; Солдатова Г.У. Цифровая социализация в культурно-исторической парадигме: изменяющийся ребенок в изменяющемся мире // Социальная психология и общество. 2018. Т. 9. № 3. С. 71–80. <https://doi.org/10.17759/sps.2018090308>.
5. Савина С.В. Актуальные проблемы социализации и безопасности молодого цифрового поколения в развивающихся информационных обществах России и Европы: социокультурный анализ // Социосфера. 2011. № 17. С. 106–109 ; Солдатова Г.У., Рассказова Е.И., Нестик Т.А. Цифровое поколение России: компетентность и безопасность. М., 2017. 375 с.
6. Солдатова Г.У. Указ. соч.
7. Мельникова Т.С. Роль цифровой социализации в процессе модернизации политической культуры современной России: постановка исследовательских задач // Власть. 2017. № 7. С. 80–85.
8. Солдатова Г.У. Указ. соч. С. 76.
9. Згурская Н.Е. Ресоциализация людей третьего возраста как социокультурная проблема // Вестник Санкт-Петербургского государственного университета культуры и искусств. 2016. № 3 (28). С. 172–174.
10. Козлова Т.З. Социальное время пенсионеров как этапы самореализации личности: автореф. дис. д-ра социол. наук. М., 2004. 52 с.
11. Щанина Е.В. Основные факторы социальной адаптации пожилых людей в современном обществе // Известия высших учебных заведений. Поволжский регион. Общественные науки. 2017. № 2 (42). С. 138–148. <https://doi.org/10.21685/2072-3016-2017-2-14>.
12. Дмитриева О.Е. Социализация лиц, вышедших на пенсию, в информационном обществе // Социальные коммуникации в современном мире. Минск, 2018. С. 35–40 ; Козлова Т.З. Указ. соч.
13. Бродовская Е.В., Домбровская А.Ю., Сinyaков А.В. Стратегии использования социальных сетей в современной России: результаты многомерного шкалирования // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены. 2016. № 1 (131). С. 283–296. <https://doi.org/10.14515/monitoring.2016.1.13>.
14. Грохотова Е.В. Обучение основам компьютерной грамотности людей третьего возраста: проблемы и пути решения // Вестник Сибирского государственного университета путей сообщения: гуманитарные исследования. 2018. № 2 (4). С. 42–48.
15. Щанина Е.В. Указ. соч.
16. Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации : федеральный закон от 28.12.2013 N 442-ФЗ (последняя редакция) [Электронный ресурс]. Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс».
17. Ивашевская И.С. Роль социального работника в социализации людей пожилого возраста // Специфика профессиональной деятельности социальных работников. Н. Новгород, 2015. С. 258–261.
18. «Азбука интернета» – обучение старшего поколения компьютерной грамотности [Электронный ресурс] // Ростелеком. Технологии возможностей. URL: <https://www.company.rt.ru/social/programms/education/azbuka/> (дата обращения: 20.07.2020).
19. Каждый четвертый россиянин имеет высокий уровень цифровой грамотности [Электронный ресурс] // НАФИ. URL: <https://nafi.ru/analytics/tsifrovaya-gramotnost/> (дата обращения 20.07.2020).
20. Бабушка и дедушка онлайн: компьютерные курсы для пенсионеров проходят во Владивостоке [Электронный ресурс] // PrimaMedia.ru. URL: <https://primamedia.ru/news/864557/?from=37> (дата обращения 20.07.2020).

Редактор: Ситникова Ольга Валериевна
Переводчик: Кочетова Дарья Андреевна