

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования
«КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
им. В.П. АСТАФЬЕВА»
(КГПУ им. В.П. Астафьева)

Институт социально-гуманитарных технологий

Кафедра социальной педагогики и социальной работы

Авилова Анжелла Анатольевна
Антощенко Татьяна Владимировна
Цугленок Наталья Васильевна
ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

**ФОРМИРОВАНИЕ ОСНОВ ЦИФРОВОЙ ГРАМОТНОСТИ У ПОЖИЛЫХ ЛЮДЕЙ
В РАМКАХ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА «ЦИФРОВАЯ МАСТЕРСКАЯ»**

Направление подготовки 39.03.02 Социальная работа
Направленность (профиль) образовательной программы: Социальная работа в системе
социальных служб

ДОПУСКАЮ К ЗАЩИТЕ

Зав. кафедрой

д. п. н., профессор Фурьева Т.В.



Руководитель

к. п. н., доцент кафедры социальной
педагогики и социальной работы Кунстман

Е.П.



Дата защиты _____

Авилова А.А. _____

Антощенко Т.В. _____

Цугленок Н.В. _____

Оценка _____

Красноярск 2020

Оглавление

Введение	3
Глава 1. Теоретические аспекты цифровой грамотности у пожилых людей	6
1.1. Содержание и сущность понятия цифровая грамотность пожилых людей	6
1.2. Характеристика пожилых людей.....	10
1.3. Особенности обучения пожилых людей цифровой грамотности ...	18
Глава 2. Разработка проекта «Цифровая мастерская» и его реализация в условиях комплексного центра	23
2.1. Паспорт проекта	23
2.2. Жизненный цикл проекта.....	26
2.3. Анализ и оценка результатов проектной деятельности	32
Заключение	37
Библиографический список	40
Приложение 1	43
Приложение 2	45
Приложение 3	47

Введение

Граждане пожилого возраста – одна из основных категорий клиентов современной социальной работы. Крайне важным становится изучение всех характерных особенностей их как объекта социальной работы с научной и с практической точки зрения. Одновременно становится актуальным поиск и развитие современных технологий социальной работы, позволяющих пожилому человеку оставаться осведомленным, активным и востребованным членом общества.

После выхода на заслуженный отдых часто сложно успевать за развитием и обновлением жизни и общества. Эффективность получения и обработки информации, ее качество, скоростные и объемные характеристики, а также вопросы этики и безопасности в информационном пространстве сегодня стоят буквально перед каждым членом общества. Пожилые люди в этом вопросе являются, самой незащищенной категорией граждан. Поэтому нужно обеспечить комфорт пожилых людей в современной социальной среде, ощущение востребованности, исключить оторванность от современных информационных процессов, привлекая к активной деятельности, освоению всех возможностей своего нового социального статуса и получению удовлетворения от наличия свободного времени.

В 2016 году распоряжением Правительства Российской Федерации была утверждена Стратегия действий в интересах граждан старшего поколения до 2025 года. Ключевыми целями Стратегии определены устойчивое повышение продолжительности, уровня и качества жизни граждан старшего поколения, стимулирование их активного долголетия [1].

Одно из приоритетных направлений реализации Стратегии – это обеспечение доступа к информационным и образовательным ресурсам (в частности, обеспечение возможности получения образования гражданами старшего поколения, развитие услуг по обучению граждан старшего поколения компьютерной грамотности и т.п.).

На сегодняшний день сформирована «Региональная программа повышения качества жизни граждан старшего поколения на территории Красноярского края» на 2017-2020 годы, в которой также нашли отражение общемировые тенденции и основные положения Стратегии.

Актуальность данного исследования объясняется характерными для современного времени, высокими темпами роста технологий и смены тенденций во всех сферах жизни общества. Информационная среда предлагает массу возможностей, таких как расширение кругозора, покупки любых товаров по всему миру, непрерывное общение в социальных сетях, ведение личного блога, ведение собственного бизнеса. Многие виды деятельности в сети интернет на сегодняшний день монетизированы, это позволяет человеку удаленно осуществлять выполнения какой-либо работы или просто продавать то, что человек создает.

Объект: процесс формирования цифровой грамотности у людей пожилого возраста.

Предмет: условия развития основ цифровой грамотности у людей пожилого возраста.

Цель: разработка и реализация условий формирования основ цифровой грамотности у людей пожилого возраста.

Задачи:

1. Проанализировать содержание и сущность понятия цифровая грамотность пожилых людей.
2. Охарактеризовать пожилых людей.
3. Описать особенности обучения пожилых людей цифровой грамотности.
4. Выявить условия развития цифровой грамотности пожилых людей в рамках проекта «Цифровая мастерская».
5. Реализовать социальный проект «Цифровая мастерская» на базе КГБУ СО «КЦСОН «Ачинский».
6. Проанализировать и оценить результаты проектной деятельности.

Разработка социального проекта «Цифровая мастерская» основывается на анализе потребностей получателей социально-реабилитационного отделения и отделения социального обслуживания на дому КГБУ СО «КЦСОН «Ачинский».

В процессе реализации данного социального проекта учитывались социально-психологические особенности получателей отделения социального обслуживания на дому и социально-реабилитационного отделения возрастной, финансовый, территориальный факторы. Кроме того, особого внимания требуют физические ограничения в способности клиентов надомного обслуживания самостоятельно (с помощью социального работника) передвигаться, наличие у получателя дома определенной системы приспособлений, облегчающих процессы передвижения.

Для данной категории получателей были предусмотрены и реализованы адресные надомные формы обучения компьютерной грамотности.

Социальный проект позволил интегрировать непрерывный процесс оказания социальными работниками ряда социальных услуг получателю с привлечением его к занятиям творчеством и работе по увеличению собственного дохода с помощью сети Интернет.

Уникальной особенностью данного социального проекта стала возможность освоения клиентами способа дополнительного заработка в виде удаленной работы.

Комплекс мероприятий, реализуемых в рамках данного социального проекта на базе Краевого государственного бюджетного учреждения социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Ачинский» представляет собой развитие цифровой грамотности лиц пожилого возраста.

Глава 1. Теоретические аспекты цифровой грамотности у пожилых людей

1.1. Содержание и сущность понятия цифровая грамотность пожилых людей

Современное общество представляет собой сложную социальную систему, в которой тесно взаимодействуют представители разных возрастных категорий. В условиях массовой компьютеризации, развитии высокотехнологичных систем каждому человеку вне зависимости от возраста необходимо осваивать правила эксплуатации технических средств, систем сбора и хранения информации, а также приобретать навыки работы в различных социальных сервисах и сети интернет.

Грамотность, традиционно определявшаяся как умение читать и писать, в настоящее время стала учитывать стремительный рост распространения и использования цифровых устройств, ресурсов и услуг. Появилось понятие «цифровая грамотность».

«Цифровая грамотность» как инструмент информационной деятельности вышло за рамки умения только использовать компьютер и стало рассматриваться в ряду понятий, связанных с технологической грамотностью: компьютерной и ИКТ грамотностью. Цифровая грамотность служит катализатором развития, потому что содействует самообразованию и приобретению других важных жизненных навыков гражданина информационного общества, потребителя электронных услуг.

Цифровая грамотность – набор знаний и умений, которые необходимы для безопасного и эффективного использования цифровых технологий и ресурсов интернета. Включает в себя: цифровое потребление; цифровые компетенции; цифровую безопасность.

Цифровое потребление – использование интернет услуг для работы и жизни (фиксированный интернет, мобильный интернет, цифровые устройства, социальные сети, Портал государственных слуг, новости, облачные технологии потребления различных цифровых ресурсов).

Цифровые компетенции – навыки эффективного пользования технологиями (поиск информации, использование цифровых устройств, финансовые операции, онлайн-покупки, использование функционала социальных сетей, производства мультимедийного контента, синхронизация устройств, критическое восприятие информации).

Цифровая безопасность – основы безопасности в Сети (защита персональных данных, легальный контент, надежный пароль, репутация, хранение информации, создание резервных копий, соблюдение этики). [9]

Цифровая грамотность складывается из умения человека:

- осознать личную потребность в информации для решения той или иной проблемы;
- найти информацию, соответствующую данной теме;
- выработать стратегию поиска, ставя значимые вопросы;
- оценить качество информации, точность, авторитетность и достоверность;
- сформировать собственное отношение к этой информации;
- представить аудитории или самому себе свою точку зрения, новые знания и понимание или решение проблемы;
- осознать, что использование навыков цифровой грамотности в процессе решения проблемы можно распространить на все сферы жизни человека.

Эти умения определены понятием «цифровая грамотность», где выделяют высокий, средний и низкий уровни развития.

1. Высокий уровень:

осознание значимости информации для решения какой-либо проблемы; выработка стратегии поиска информации; умение самостоятельно найти информацию; оценить, проанализировать, отсортировать информацию; сформировать собственное отношение к этой информации; умение представить собственную точку зрения аудитории; умение обработать информацию программными средствами.

2. Средний уровень:

не совсем может осознать значимость информации для решения какой-либо проблемы; выработать стратегию поиска информации; находят информацию по подсказкам, с частичной помощью преподавателя; не совсем умеют оценить, проанализировать, отсортировать информацию и сформировать собственное отношение к этой информации; испытывают затруднения в представлении собственной точки зрения аудитории; обработать информацию программными средствами с затруднениями.

3. Низкий уровень:

не осознает значимость информации для решения какой-либо проблемы; не может выработать стратегию поиска информации; находят информацию только по подробным инструкциям учителя; не умеют оценить, проанализировать, отсортировать информацию и сформировать собственное отношение к этой информации; с трудом представляют собственную точку зрения аудитории; обработать информацию программными средствами по подробным инструкционным картам.

Цифровая грамотность пожилых людей определяется их навыками использования компьютера, также знание и умение работать с информационными порталами и сайтами, которые направлены на упрощение и реорганизацию бытовых операций, практическую значимость которых нельзя переоценить. Навыки использования пожилыми людьми разделяют на следующие сферы их влияния на социальную активность, такие как:

- познавательно-трудова, характеризуется стремлением пожилого человека к саморазвитию и к приобретению новых знаний и навыков, таких как изучение основных свойств персонального компьютера, использование государственных услуг в электронном виде (оплата коммунальных услуг, электронная запись на прием к врачу, специалистам Пенсионного фонда, на Портале государственных услуг);

- финансовая, характеризуется информационной грамотностью пожилого человека в сфере использования денежных средств и методов

работы с ними, например, освоения пожилыми людьми онлайн-шопинга (покупка в сети лекарств, билетов на театральные-концертные мероприятия, бытовых товаров, электроники и одежды), онлайн-банкинга (денежные переводы через интернет);

- коммуникативная, направлена на поиск и восстановление связей, контактов, необходимых для реализации деятельности, для этого используют различные социальные сети, серверы, программы для общения (электронная почта, Skype и др.).

Стремительное развитие цифрового общества оказывает существенное влияние на жизнедеятельность и мироощущение пожилых людей, обуславливает необходимость вовлечения представителей старшего поколения в сферу цифровой экономики. Вопреки сложившимся стереотипам (например, о немощной и бесполезной старости) наиболее активная часть представителей старшего поколения осознает необходимость освоения новых информационных технологий и проявляет готовность к обучению компьютерной грамотности.

В рамках реализации концепции непрерывного образования на протяжении всей жизни объективно возрастает роль неформального образования пожилых людей, в том числе в области цифровых технологий. В связи с этим изучение специфики освоения пожилыми людьми компьютерной грамотности имеет большую практическую значимость, поскольку обогащение интеллектуального и социального багажа позволит представителям старшего поколения более успешно адаптироваться к новым условиям, укрепить межпоколенные связи, сохранить активное долголетие.

Цифровая грамотность позволяет людям старшего поколения получать всю интересующую их информацию, общаться в сети Интернет, облегчить доступ к получению электронных государственных услуг. Быть мобильными, оставаться в курсе событий, происходящих в районе, городе, стране и мире [4].

1.2. Характеристика пожилых людей

Пожилые – прожившие относительно долгую жизнь, вследствие чего они уже испытывают определенные психофизические ограничения независимо от наличия или отсутствия заболеваний, в некоторых случаях они функционально недееспособны либо им необходима помощь со стороны.

В ходе истории понятия «пожилой», «старый» меняли свое значение. В течение долгого времени понятие «старый» соответствовало значениями «сильный», «значительный», «независимый». Понятия «молодой», напротив, отражало такие качества, как «слабый», «беззащитный», «зависимый».

С одной стороны, понятие «старость» описывается как немощная, дряхлая, как состояние изношенности: «Старость-увечье; старость – неволя». Русский фольклорный образ «старость – не радость» фиксирует состояние негативное – отсутствие признаков радости. С другой стороны, старость обозначается как опытная, рассудительная, степенная, мудрая.

В Большом толковом словаре русского языка понятие «пожилой» характеризуется как «начинающий стареть, немолодой, обнаруживающий признаки приближающейся старости». Толковый словарь Т. Д. Ефремовой определяет «пожилой» как «тот, кто немолод, имеет зрелый возраст».

Сегодня в наиболее развитых странах наблюдается одна из устойчивых тенденций в сфере статистики населения - рост относительной доли пожилых людей. По прогнозам ООН, к 2025 году численность людей старше 60 лет, по сравнению с 1950 годом, увеличится более чем в 5 раз, а общее население планеты только в 3 раза. Главными причинами «старения» населения являются снижение рождаемости и увеличение продолжительности жизни. Неизбежным следствием этого явления будет возрастание влияния пожилого населения на различные сферы общественной жизни и увеличение значимости проблем пожилых людей в социальной жизни общества.

Согласно статистическим данным, с годами численность населения, чей возраст составляет 60-90 лет, увеличивается в 4-5 раз быстрее, наряду с

общими показателями. Этими и другими критериями обусловлено постепенное повышение пенсионного возраста в ряде стран мира.

В социально-демографической структуре общества пожилые люди образуют особую категорию, обладающую рядом отличительных социально-психологических особенностей. Согласно имеющимся данным, Всемирная Организация Здравоохранения выделяет возрастной период «пожилой человек» от 60 до 75 лет, с 75-90 лет – «старческий возраст» и 90+ лет – категория «долгожители». При составлении таблицы медики руководствовались улучшением здоровья и внешнего вида человека, повышением способности к деторождению, сохранением работоспособности на протяжении многих лет и прочими факторами.

Классификация возрастов, принятая Всемирной организацией здравоохранения, представляет собой обобщенные показатели, меняющиеся с определенным промежутком. На их основании можно подготовить организм к последующим старческим изменениям, вовремя переориентироваться, найти хобби и т.д. В вопросах градации стоит учитывать индивидуальные особенности человека. Современное медицинское оборудование и технологии дают возможность поддерживать организм в хорошей форме на протяжении долгих лет.

По данным Росстата в 2018 году на территории России проживало 146880,4 тысячи человек, из них в возрасте старше трудоспособного – 37362,6 тыс. человек. Таким образом, более четверти населения страны составляют граждане в возрасте для мужчин 60 и более лет, для женщин 55 и более лет.

Главные причины старения населения-снижение рождаемости, увеличение продолжительности жизни лиц старших возрастных групп благодаря прогрессу медицины, повышению уровня жизни населения. В среднем продолжительность жизни мужчин за 30лет увеличилась на 6лет, у женщин на 6,5лет. В России же за последние10лет наблюдается снижение средней ожидаемой продолжительности жизни. Устойчивый рост доли

пожилых людей в структуре народонаселения мира обусловил формирование новых представлений о старости, роли пожилых людей в социальном развитии.

Процесс старения населения — явление относительно новое. Он начался непосредственно после так называемой демографической революции, одним из двух основных проявлений которой был быстро прогрессирующий спад показателя рождаемости (ему предшествовало уменьшение показателей смертности).

Старость, как период жизни людей вбирает в себя многие коренные проблемы как биолого-медицинской сферы, так и вопросы социального и личного быта общества и каждой индивидуальности. В этот период перед пожилыми людьми возникает много проблем, так как пожилые люди относятся к категории "маломобильного" населения и являются наименее защищенной, социально уязвимой частью общества. Это связано, прежде всего, с дефектами и физического состояния, вызванного заболеваниями с пониженной двигательной активностью. Кроме этого социальная незащищенность пожилых людей связана с наличием психического расстройства, формирующего их отношение к обществу и затрудняющего адекватный контакт с ним.

Старение является неизбежным элементом развития как отдельных людей, так и всего населения. В развитии человека, общества можно выделить периоды молодости, зрелости, старости, а также глубокой старости. Границы между двумя последними периодами условны, ибо нет каких-либо оснований утверждать, что старость начинается всегда и у всех людей в момент достижения определенного возраста, например, 60 или 65 лет. Скорее наоборот. Во многих случаях проявления старости нарастают значительно раньше, в других случаях, несмотря на достижение условного порога, такие проявления ничтожны.

Именно поэтому ученые различают понятия календарного возраста (хронологического, астрономического), определяемого на основании даты

рождения, и биологического возраста (функционального), который зависит от личных качеств и условий, в которых проходила жизнь данного человека. Однако в связи с тем, что в определении биологического возраста мы продолжаем наталкиваться на серьезные трудности, в демографических трудах (как, впрочем, и в области социальной медицины) по-прежнему используется критерий хронологического возраста.

Критерий функционального возраста определяет способность зрелого человека принимать участие в динамичных социальных процессах и преобразованиях, обучаться новому и развивать собственные таланты и способности.

Психологические особенности пожилых людей формируются исходя из их отношения к собственному процессу старения. Данный этап в жизни каждого человека сопровождается определенной степенью принятия и сопротивления ему. Выделяют 5 типов отношения пожилых людей к старости:

1. Конструктивное отношение человека к старости, при котором пожилые и старые люди внутренне уравновешены, имеют хорошее настроение, удовлетворены эмоциональными контактами с окружающими людьми. Они в меру критичны по отношению к себе и вместе с тем весьма терпимо относятся к другим, к их возможным недостаткам. Не драматизируют окончание профессиональной деятельности, оптимистически относятся к жизни, а возможность смерти трактуют как естественное событие, не вызывающее печали и страха.

2. Отношение зависимости обозначает, что человек, подчинен кому-либо, зависим от супружеского партнера или от своего ребенка, не имеет высоких жизненных претензий и поэтому достаточно охотно уходит из профессиональной среды. Семейная среда обеспечивает ему ощущение безопасности, помогает поддерживать внутреннюю гармонию, эмоциональное равновесие, не испытывать ни враждебности, ни страха.

3. Оборонительное отношение, которому свойственны излишняя эмоциональная сдержанность, определенная прямолинейность в привычках и поступках, стремление к самодостаточности и «самообеспеченности», нежелание принимать какую-либо помощь от других людей. Люди данного типа отношения к старости избегают высказывать собственное мнение, с трудом делятся своими проблемами даже с близкими. Люди с оборонительным отношением к наступающей старости с большой неохотой и только под давлением окружающих оставляют свою профессиональную работу.

4. Отношение враждебности к окружающим. Люди с таким отношением агрессивны и подозрительны, стремятся «переложить» на других людей вину и ответственность за собственные неудачи, не совсем адекватно оценивают действительность. Они всячески отгоняют мысль о переходе на пенсию, так как реализуют механизм разрядки напряжения через активность, склонны к острым реакциям страха, не воспринимают свою старость, с отчаянием думают о прогрессирующей утрате сил. Все это может соединиться с враждебным отношением к молодым людям, иногда с переносом этого отношения на весь «новый, чужой мир». Такой своего рода бунт против собственной старости сочетается у этих людей с сильным страхом смерти.

5. Отношение враждебности человека к самому себе. Люди такого типа пассивны, не бунтуют против собственной старости, лишь безропотно принимают то, что посылает им судьба. Характерным является чувство одиночества и ненужности. Собственное старение оценивается достаточно реалистично; завершение жизни, смерть трактуется этими людьми как избавление от страданий.

Одиночество одна из наиболее серьезных психологических проблем пожилых людей. Их всю жизнь окружают близкие родственники, друзья, соседи, коллеги по работе. Эмоциональные отношения с ними имеют большое значение, через них он самоутверждается как личность. С возрастом

все меняется, постепенно уходят близкие люди и друзья, количество социальных связей уменьшается. Общение становится не таким оживленным и частым, а иногда и совсем прекращается.

К тому же пожилой человек быстро устает от общения, ему хочется «отдохнуть от людей». Нет желания заводить новые знакомства из-за плохого состояния здоровья и материального неблагополучия. Характер меняется в худшую сторону, что зачастую связано с возрастными гормональными изменениями, и отношения с собеседниками портятся. Дети выросли, у каждого своя жизнь, и они все меньше времени проводят в компании пожилых родителей. Отсюда появляется ощущение своей ненужности для родственников, неуверенность в завтрашнем дне, жизнь кажется бесполезной. Между поколениями возникают недопонимания. Пожилой человек чувствует себя несчастным, ущербным, больным. Психологическая неудовлетворенность своей жизнью влечет за собой психическое расстройство.

По мере старения организма ухудшается самочувствие и состояние здоровья пожилых людей. Меняется гормональный фон, замедляется метаболизм, уменьшается объем мышечной ткани. Те, кто в молодости вел активный образ жизни с физическими нагрузками, понимают вдруг, что уже не в состоянии справляться со всем этим, как в юные и зрелые годы. Усталость наступает слишком быстро, и старые люди даже привычные дела выполняют с передышками на отдых. Легкие тоже стареют, теряют эластичность; диафрагма становится менее подвижной. Вдох уже не так эффективен, как в молодости, развивается одышка, скапливается мокрота, эвакуация которой затруднена по вышеуказанным причинам. Это тянет за собой другие проблемы - частые застойные пневмонии из-за ухудшения дренажной функции органа и плохой вентиляции. Из-за недостаточного поступления кислорода в кровь органы и ткани у престарелых функционируют в ограниченном режиме, ухудшается качество жизни, наступает слабость и усталость. Слабеет сердечная мышца, ее

сократительная функция падает - это тоже специфика возраста, от которой, никуда не деться.

Ограниченный бюджет пожилых людей несет дополнительную нагрузку в силу проблем, связанных со здоровьем. Пенсии едва хватает на оплату коммунальных услуг и покупку продуктов и лекарств, а помимо этого приходится решать социально-бытовые проблемы. Многие пенсионеры проживают в частных домах, которые давно требуют ремонта. В многоквартирных домах часто бывают изношены отопительные и водопроводные трубы, стены поражены грибком и многое другое. Все это требует больших материальных вложений. Оплата коммунальных услуг отнимает больше половины пенсии. Маленькая пенсия не позволяет пенсионерам покупать то, что они хотят. Они вынуждены экономить и бедствовать. Из-за этого многие пенсионеры хотят работать, чтобы улучшить свое материальное положение, но сегодня даже молодому и образованному человеку бывает сложно трудоустроиться, не говоря уже о пенсионерах, которым в лучшем случае достается работа сторожа, уборщицы или дворника. И поэтому пожилые люди чувствуют себя отчужденными, брошенными обществом.

Помощь пожилым людям заключается в оптимизации их круга общения, так как в этом возрасте в силу естественных условий сужается круг людей, с которыми человек общался в течение своей жизни. Сложность появления новых личностных контактов связана с тем, что многие пожилые люди испытывают трудности в общении, тяжело сходятся с новыми людьми, склонны к конфликтам. Опасаясь неудачи в общении, пожилые люди часто избегают его, хотя и страдают от его недостатка [16].

Пожилым людям нужно предоставлять возможность применять свои умения и знания, сохранять тесную связь с окружающим миром, облегчать установление и поддержание новых дружеских контактов, создавать места активного досуга. В этом большую роль играет государство в лице

социальных служб, работающих с данной категорией граждан и реализующих различные направления их социальной адаптации.

Несмотря ни на что, пожилой человек в определенный момент своей жизни должен расстаться с профессиональной деятельностью и, успешно адаптируясь к новым условиям, найти себя в другой области жизнедеятельности: семье, творчестве, досуге, хобби [26].

Свободное время - это время досуга, которым пожилой человек должен распоряжаться сам, по собственному желанию, это не должно быть обязанностью, наложенной кем-то. Это время желательно использовать с пользой для своего развития, для удовлетворения своих желаний и потребностей. В процессе организации досуга должны реализовываться основные функции социально-культурной деятельности, к которым относятся просветительская, развивающая, культурно-творческая и занимательно – оздоровительная [23].

Основополагающими составляющими социальной активности пожилого человека являются самостоятельность, ответственность, инициативность личности в достижении общественно значимых целей, ее способность предпринимать конкретные действия по реализации идей, планов и инициатив.

Активность пожилого человека обуславливают его духовные ценности, интеллектуальные потребности и целесообразное их использование в течение жизненного пути. У физически и эмоционально здоровых людей развитие интеллекта может продолжаться и после 80 лет.

Исходя из вышеизложенного, можно считать, что социальная активность пожилых зависит от социально-экономического положения пожилых людей, их состояния здоровья, от настроения людей, социальной среды, уровня профессионализма социальных работников, осуществляющих функционально - ролевой репертуар социальной работы.

Чем лучше настроение и самочувствие людей, тем более вероятны активное участие соответствующих слоев в социальной деятельности и

успешная адаптация, а чем хуже, тем вероятнее их неспособность приспосабливаться к новым условиям и меньшая социальная активность.

1.3. Особенности обучения пожилых людей цифровой грамотности

Влияние информационных технологий на человека с каждым годом растет. Уже сегодня трудно представить какую-либо деятельность без использования информационных технологий.

В настоящее время социальная политика РФ выделяет такие приоритетные задачи для включения пожилых людей в информационную сферу, как:

- содействие в использовании гражданами пожилого возраста компьютерных и информационных технологий для успешной социальной адаптации в информационной среде;

- содействие информированию граждан пожилого возраста о возможностях реализации их прав посредством использования информационно-телекоммуникационных технологий;

- содействие в получении гражданами пожилого возраста государственных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, включая единый (региональный) портал государственных и муниципальных услуг;

- вовлечение граждан пожилого возраста в общественно значимую деятельность современного общества через информационно-телекоммуникационные ресурсы, в том числе организация их просвещения, досуга, повышения уровня социальной активности; формирование позитивного образа открытости органов государственной власти.

Популяризация среди людей старшего возраста движения по овладению цифровой грамотности – это возможность формирования здорового образа жизни, позитивного общественного мнения, успешной

социальной адаптации в информационной среде, содействия развитию взаимоотношений между поколениями.

В современном мире бытует мнение о том, что обучение пожилых людей – это трудный и почти бесполезный процесс. Подобные стандарты встречаются постоянно. Но многочисленные эксперименты показывают, что разница в способностях к обучению у пожилых и у молодых людей практически отсутствует. Определенные сложности в образовательном процессе базируются только на состоянии здоровья человека. К сожалению, им свойственны некоторые физические слабости, в том числе и низкое зрение, плохой слух и координация движений.

Многочисленные исследования доказывают, что пожилые люди отличаются отличной структурой памяти, умением принимать правильное решение в сложных ситуациях. Более того, обучение пожилых людей способствует тренировкам психических функций, стабильные умственные нагрузки очень хорошо влияют на мозг и позволяют поддерживать в форме нервную систему.

Психологический портрет пожилого человека базируется на его отношении к собственному процессу старения, с учетом этих индивидуальных особенностей выстраивается процесс обучения цифровой грамотности.

Говоря об обучении пожилых людей, следует понимать, что данная социальная категория обладает рядом собственных педагогических и психологических особенностей, которые необходимо учитывать при разработке учебных программ и планов обучения.

На формирование психики всех людей, и пожилых в частности, оказывают воздействие биологические и социальные факторы, под воздействием которых у пожилого человека происходят следующие изменения:

- в интеллектуальной сфере - появляются трудности в приобретении новых представлений и приспособлений к непредвиденным обстоятельствам.

Таковыми трудностями могут оказаться самые разные обстоятельства, в том числе и те, которые легко преодолевались в молодые годы.

- в эмоциональной сфере - постепенное ослабление контролирующей и тормозной функции коры головного мозга влечет за собой проявление некоторых черт характера и темперамента, которые в молодые годы в какой-то мере, держались в «узде» и маскировались, а к старости стали более заметными. Так, поведение становится более агрессивным, или напротив, появляется склонность к грусти, сожалению, слезливости. Поводом для таких реакций может стать старый кинофильм, утерянная старая вещь, ситуация, напомнившая события молодости.

- в моральной сфере - отказ от адаптации к новым нормам, ценностям, манерам поведения может привести к конфликтам пожилого человека с окружающими, замыканию в своем мире.

Обучение цифровой грамотности предполагает последовательную систему освоения теоретических и практических компьютерных навыков. Каждый последующий уровень овладения компьютерными технологиями подразумевает все более широкий круг изучаемых вопросов. Программа обучения выстраивается в соответствии с запросами и потребностями обучающихся.

Процесс обучения цифровой грамотности предполагает получение человеком такого объема знаний и навыков, который способен обеспечить его дальнейшую полностью самостоятельную работу с компьютером и в сети интернет. Автоматизация приобретаемых навыков предусматривает многократное повторение алгоритмов действий, с помощью преподавателя и без его участия.

Сопровождение процесса обучения пожилого человека специалистом по социальной работе – непрерывно. На начальном этапе обучения основам использования простейших компьютерных технологий, для пожилого человека важно обрести мотивацию в дальнейшем освоении знаний.

Пожилой человек не всегда готов принимать новую информацию и, из страха и собственной неуверенности в способности грамотно применить полученные знания на практике, справляться с подобными заданиями впоследствии самостоятельно. В связи с этим, выбор педагогических методов и средств осуществляется, исходя из общих педагогических особенностей пожилых людей и индивидуальных личностных черт каждого обучаемого человека в отдельности.

По ходу реализации программы обучения цифровой грамотности пожилых людей, соотношение часов, отведенных для теоретического освоения знания и их практического применения может варьироваться, это зависит от степени и скорости освоения учебного материала участниками группы.

В качестве одного из наиболее важных педагогических инструментов в процессе обучения пожилых людей цифровой грамотности, можно выделить индивидуальное сопровождение процесса обучения каждого из учеников группы в отдельности. В то время, когда один учащийся способен частично или полностью реализовывать полученный опыт на практике, другой – проходит стадию теоретического освоения данного раздела знаний, возможно во второй или третий раз. Учебный материал должен соответствовать определенным требованиям – информация не должна быть однообразной, нужно совмещать и разные типы ее подачи. Нужно тщательно отбирать информацию, учитывая возраст и квалификацию пожилого человека, нужно сделать уклон на пожелания обучающихся, использовать специализированную литературу в различных отраслях знаний и т. д.

Следует также учитывать разные индивидуальные потребности пожилых людей. Не всем в одинаковой мере нужны знания об основах функционирования социальных сетей и мессенджеров, для некоторых пожилых людей, особо ценными являются именно способности находить в интернете интересующую их информацию, способность извлекать ее и применять в удобное для них время. Другой категории обучающихся важно

иметь возможность пользоваться мобильными приложениями, сервисами оплаты различных услуг.

Для эффективного обучения пожилых людей необходимо желание самих участников процесса. Уровень заинтересованности является значимым фактором при получении такого образования. Если человек преклонного возраста решил научиться чьему-то новому, то он должен иметь мотивацию и четко понимать, что именно ему нужно.

Выводы по первой главе

Таким образом, цифровая грамотность оказывает существенное влияние на жизнедеятельность и мироощущение пожилых людей, обуславливает необходимость вовлечения представителей старшего поколения в сферу цифровой экономики, позволяет пожилым людям активно и полноценно участвовать в общественной жизни, обеспечивая общество социально интегрированными гражданами.

Анализ таких критериев, как степень психологической удовлетворенности пожилого человека, его социальный статус и его способность адаптироваться в новой социальной нише, определяет особенности процесса обучения цифровой грамотности людей старшего поколения.

На практике современное общество предоставляет недостаточно возможностей для полноценной адаптации к новой социальной ситуации, в которую попадают пожилые люди, достигая пенсионного возраста. Следует также отметить, что процесс обучения пожилых людей — процесс достаточно индивидуальный и во многом зависит от психологических особенностей самих пожилых людей, от особенностей переживания ими своего старения и отношения к своей старости.

В связи с этим, выбор педагогических методов и средств обучения цифровой грамотности осуществляется, исходя из общих педагогических особенностей пожилых людей и индивидуальных личностных черт каждого пожилого человека в отдельности.

Глава 2. Разработка проекта «Цифровая мастерская» и его реализация в условиях комплексного центра

2.1. Паспорт проекта

Социальный проект – система мероприятий, направленных на внедрение эффективных методов работы в конкретном социальном направлении. Так, социальный проект «Цифровая мастерская» разрабатывался для апробации в рамках работы КГБУ СО «КЦСОН «Ачинский».

В качестве уникальной особенности данного цикла обучения пожилых людей цифровой грамотности можно выделить направление обучения клиентов способам и методам предотвращения проблемного использования ПК и сети интернет, а также возможным методам самостоятельного урегулирования технических неполадок и возможности обращения к представителям технической поддержки различных информационных ресурсов.

Пожилые люди как клиенты социальной работы, представляют собой одну из наименее социально-защищенных категорий населения. Пожилой человек обращается к специалистам по социальной работе за консультациями по самым разным вопросам: обращение к врачам, оплата жилищно-коммунальных услуг, организация досуга, получение технических средств реабилитации, обучение различным направлениям в рукоделии и прикладном творчестве, обучении цифровой грамотности.

Навыки обращения с компьютером и сетью - интернет на сегодняшний день, становятся важнейшими для всех граждан. Умение написать письмо и отправить его по электронной почте, сделать скан-копию документа, зарегистрировать личный кабинет на различных сайтах обслуживания населения, совершить покупку онлайн – небольшая часть умений, способных значительно облегчить жизнь любому человеку. Когда пожилой человек в полной мере осваивает данные виды компьютерной деятельности, он не

нуждается в посторонней помощи и способен самостоятельно обслуживать себя посредством элементарных компьютерных технологий.

Программы по обучению пожилых людей основам цифровой грамотности выстраиваются специалистами по социальной работе, согласно действующему российскому законодательству и основываются на принципах социальной работы.

Письмо Министерства образования и науки Российской Федерации от 19 августа 2015 г. № ак-2321/06 «Об обучении компьютерной грамотности лиц пожилого возраста» содержит в себе подробную дополнительную общеобразовательную общеразвивающую программу для лиц пожилого возраста «Основы компьютерной грамотности граждан».

Дополнительная общеобразовательная общеразвивающая программа для взрослых "Основы компьютерной грамотности граждан" направлена на формирование основ компьютерной грамотности граждан и готовности их к работе с государственными услугами в электронном виде. Программа направлена на очно-заочное обучение населения старшего возраста и заочное онлайн обучение всех желающих граждан в открытом доступе. Программа включает два модуля по 16 часов каждый: модуль 1 «Компьютерная грамотность населения» и модуль 2 «Пользователь электронных государственных услуг».

Данная образовательная программа может быть использована в качестве основы системы обучения граждан пожилого возраста в любом учреждении социального обслуживания. Исходя из индивидуальных особенностей людей пожилого возраста, может корректироваться количество часов каждого из учебных модулей, а также формы и методы организации данного образовательного процесса.

В рамках социального проекта представляется возможным осуществить ряд взаимодополняемых мероприятий, объединенных единой целью – предоставления услуги качественного обучения пожилых людей цифровой грамотности.

Реализация социальных проектов на базе учреждений социального обслуживания прочно заняла одну из позиций среди наиболее эффективных технологий практической социальной работы. Социальный проект разрабатывается и реализуется адресно, с учетом выявленной потребности конкретной категории клиентов, проживающих на одной территории, эти отличительные особенности социального проекта выступают в роли неоспоримых преимуществ.

Социальный проект - это сконструированное инициатором проекта социальное нововведение, целью которого является создание, модернизация или поддержание в изменившейся среде материальной или духовной ценности, которое имеет пространственно-временные и ресурсные границы и воздействие которого на людей признается положительным по своему социальному значению.

Социальный проект «Цифровая мастерская», разработан для реализации в рамках работы отделения надомного социального обслуживания населения и социально-реабилитационного отделения КГБУ СО «КЦСОН «Ачинский». Целью данного проекта является разработка и реализация условий формирования цифровой грамотности у пожилых людей. В числе необходимых организационных ресурсов потребовались:

- помещение для организации занятий по обучению компьютерной грамотности для трех человек в социально-реабилитационном отделении КГБУ СО «КЦСОН «Ачинский»;

- график посещений получателей социальных услуг социального обслуживания на дому с целью обучения их компьютерной грамотности.

Все полученные умения и знания носят прикладной характер, ориентированы прежде всего на потребности пользователя.

Освоение каждого из этапов программы обучения призвано решать следующие практические задачи:

- способствовать освоению получателями социальных услуг основ компьютерной грамотности;

- развить у получателей социальных услуг навыки работы с компьютерными программами;

- способствовать формированию у получателей социальных услуг основ информационной культуры.

Социальный проект «Цифровая мастерская» призван обеспечить пожилого человека необходимым базисом умений и навыков самостоятельной работы с компьютером в сети интернет. Автоматизация таких умений предполагает освоение клиентом полноценной возможности работы на ПК, а также применения им ряда необходимых знаний по безопасному использованию современной сети интернет.

Реализуют программу обучения пожилых людей компьютерной грамотности (Приложение 2) 3 сотрудника комплексного центра социального обслуживания населения (заведующий отделением социального обслуживания на дому, социальный работник и техник по техническим средствам реабилитации).

2.2. Жизненный цикл проекта

Жизненный цикл проекта «Цифровая мастерская» - 8 календарных недель (2 месяца). 1 месяц отводится для обучения по модулю «Уверенный пользователь ПК», 2 месяц - обучение по модулю «Доступные электронные услуги» (Приложение 3).

4 недели отводятся для освоения системы знаний об устройстве компьютера, основных возможностях текстовых редакторов, принципах работы операционной системы и способах предотвращения системных неполадок в процессе использования ПК.

4 недели социального проекта отводятся на освоение навыков обращения с информационными порталами и сайтами по предоставлению социально-востребованных электронных услуг населению.

Социальный проект «Цифровая мастерская» объединил в себе подробную программу обучения цифровой грамотности пожилых людей и мотивационный компонент для последующей творческой реализации собственного потенциала каждого клиента в области цифровых технологий.

На подготовительном этапе разработки данного проекта его реализаторами было организовано социологическое исследование – опрос пожилых людей – потенциальных учеников курсов цифровой грамотности, признанных получателями социальных услуг и посещающими комплексный центр, а так же состоящих на домашнем социальном обслуживании. В опросе приняли участие 51 пенсионер. В качестве инструмента социологического исследования была разработана и предложена респондентам анкета, включающая в себя 14 вопросов. Все опрашиваемые охотно отвечали на поставленные вопросы. (Приложение 1)

Входное анкетирование имело своей целью определение количества, специфики и особенностей спроса и потребностей пожилых людей в рамках их обучения основам компьютерной грамотности. Вопросы анкеты о степени удовлетворенности собственной жизнью и оценке своей способности активно участвовать в жизни общества, в первичном анкетировании иллюстрировали яркий пример дефицита знаний и навыков, способствующих эффективной социальной адаптации. Только 60% респондентов отвечали, что удовлетворены своим социальным статусом, и 35% оценивали свое участие в жизни общества как активное.

При опросе выявились основные затруднения, характерные для работы с компьютером у пожилых клиентов комплексного центра. Среди них: трудности в обращении с поисковыми системами у 25 % опрошенных – 13 человек, трудности в обращении с социальными сетями у 78% респондентов – 38 человек, не могут самостоятельно найти, оценить, проанализировать, отсортировать информацию 74% опрошенных- 35, трудности в обращении со смартфонами 60% участников проекта – 31 человек.

Также, в ходе первичного социологического исследования были определены основные направления обучения компьютерной грамотности пожилых людей, в которых они нуждаются больше всего. Среди подобных: навыки работы с онлайн-системами оплаты услуг и пошлин, передача данных счетчиков за свет и воду посредством сети интернет, онлайн покупки, работа в социальных сетях, пользование смартфонами.

Исходя из определения понятия «цифровая грамотность» (Давыдов С.Г.), где выделяют высокий, средний и низкий уровни развития, в анкету мы включили вопросы, дающие возможность отнести цифровые умения пожилых людей к уровням, где:

Высокий уровень предполагает:

осознание значимости информации для решения какой-либо проблемы; выработка стратегии поиска информации; умение самостоятельно найти информацию; оценить, проанализировать, отсортировать информацию; сформировать собственное отношение к этой информации; умение представить собственную точку зрения аудитории; умение обработать информацию программными средствами.

Средний уровень предполагает, что пожилой человек:

не совсем может осознать значимость информации для решения какой-либо проблемы; выработать стратегию поиска информации; находят информацию по подсказкам, с частичной помощью преподавателя; не совсем умеют оценить, проанализировать, отсортировать информацию и сформировать собственное отношение к этой информации; испытывают затруднения в представлении собственной точки зрения аудитории; обработать информацию программными средствами с затруднениями.

Низкий уровень предполагает, что человек:

не осознает значимость информации для решения какой-либо проблемы; не может выработать стратегию поиска информации; находят информацию только по подробным инструкциям учителя; не умеют оценить, проанализировать, отсортировать информацию и сформировать собственное

отношение к этой информации; с трудом представляют собственную точку зрения аудитории; обработать информацию программными средствами по подробным инструкционным картам.

Результаты данного опроса показали, что у 10% опрошиваемых высокий уровень развития цифровой грамотности, у 16% - средний уровень и у 74% опрошенных низкий уровень развития цифровой грамотности. Данные результаты позволили сформировать наиболее актуальную базу теоретического материала, преподаваемого в рамках программы обучения цифровой грамотности участников проекта «Цифровая мастерская». Из 51 респондентов были и те 21 человек, кто проходил обучение по программе, предлагаемой реализаторами социального проекта.

Следующий этап проекта предполагает обучение клиентов отделений социального обслуживания на дому и отделения социальной реабилитации комплексного центра социального обслуживания населения основам обращения с компьютером.

Каждый из 21 участника социального проекта проходит обучение в индивидуальной или групповой форме. Так, для клиентов отделения надомного социального обслуживания – пяти человек предусмотрен курс обучения в рамках индивидуально-ориентированных занятий еженедельно по 1 часу в неделю. Эти занятия организованы и реализованы адресно, по месту проживания каждого из 5-ти пожилых людей. Получатели социальных услуг отделения социального обслуживания на дому большую часть своего времени проводят в одиночестве, для этой категории получателей актуальным остается расширение спектра способов времяпрепровождения.

Для остальных 16-ти участников социального проекта предусмотрены занятия по 1 часу дважды в неделю. В каждой группе обучающихся 8 человек. Групповые занятия, в свою очередь также предполагали проведение дополнительных индивидуальных консультаций по необходимости для отдельных обучающихся.

Занятия по обучению цифровой грамотности пожилых людей были успешно реализованы согласно данному календарно-тематическому плану:

№ п/п	Тема	Форма проведения		Всего (кол-во часов)
		Лекции (кол-во часов)	Практические занятия (кол-во часов)	
Модуль 1 «Уверенный пользователь ПК»				
1.	Знакомство с компьютером (ноутбуком).	1	-	1
2.	Основы работы с Windows.	1	1	2
3.	Поиск информации, электронная почта. (Работа в сети Internet)	1	1	2
4.	Осваиваем смартфон, планшет – операционная система android	1	1	2
5.	Текстовый процессор Microsoft Office	1	1	2
Модуль 2 «Доступные электронные услуги»				
1.	Социальные сети и видеохостинги: Вконтакте, одноклассники, youtube.	1	1	2
2.	Портал госуслуги – создание личного кабинета, оплата гос. пошлины, запись в гос. Учреждение, получение справок по месту требования.	-	1	1
3.	Сбербанк онлайн, мобильный банк. Основы использования, регистрация личного кабинета, оплата ЖКХ, пополнение счета телефона, оплата интернета по номеру договора, перевод денежных средств на счет другого человека по номеру телефона.	-	1	1
4.	Интернет-магазин. Основы использования и взаимодействие с технической поддержкой	1	1	2
Итого (кол-во часов):		7	8	15

Специфика освоения программы обучения компьютерной грамотности пожилыми людьми заключается в том, что многие обучающиеся в ходе реализации социального проекта оказываются нуждающимися в увеличении времени обучения определенным направлениям цифровой грамотности.

Качество освоения теоретического и практического материала участниками социального проекта напрямую зависит от степени применения реализаторами проекта индивидуального подхода к каждому слушателю образовательной программы. Каждый пожилой человек обладает собственным уровнем начальных знаний и навыков работы с информационными технологиями, разной способностью к запоминанию и последующему применению предлагаемых алгоритмов работы с ПК. В ходе проведения обучающих занятий, как в комплексном центре, так и на дому у получателей социальных услуг регламент, изначально отведенный для каждого учебного раздела, часто превышал 60 минут. В связи с этим, реализаторы проекта по ходу осуществления социального проекта корректировали количество учебных часов по каждому из модулей обучающей программы. Так, например, для троих из пяти обучающихся на дому, были введены и реализованы в рамках образовательной программы для пожилых людей 6 дополнительных индивидуальных занятий по различным темам модулей.

Занятия, организованные для участников проекта на дому традиционно включали в себя от 45 до 60 минут для беседы специалиста с клиентом – до или после непосредственно занятия по обучению компьютерной грамотности.

Среди участников групповых занятий были двое человек, которые проходили обучение по первому модулю в ускоренной форме – 2 темы за 1 час, в связи и их личными, ранее приобретенными знаниями и умениями по изучаемым темам. Для троих участников потребовалось увеличение количества учебных часов по обоим модулям, трое участников проекта изучали несколько тем повторно.

В ходе реализации социального проекта был клиент, выразивший желание прервать процесс обучения на курсах компьютерной грамотности по состоянию здоровья. Таким образом, в одной из двух групп по 8 человек спустя 3 недели от начала обучающих курсов, осталось 7 обучающихся.

Жизненный цикл проекта не ограничивается непосредственным обучением на протяжении двух месяцев. Последующая самостоятельная работа пожилых людей с ПК и информационными ресурсами предполагает сопровождение этой работы специалистами комплексного центра при необходимости. Поскольку, со временем, каждый пользователь ПК осваивает все более широкий спектр сфер применения своих знаний и навыков, консультации по вопросам работы с различными информационными технологиями приобретают для клиентов особую ценность.

2.3. Анализ и оценка результатов проектной деятельности

Социальный проект «Цифровая мастерская» позволил апробировать на практике, разработанную программу обучения пожилых людей основам цифровой грамотности в рамках процесса содействия их социализации. Специалисты по социальной работе КГБУ СО «КЦСОН «Ачинский», оказали реализаторам проекта необходимое содействие в процессе взаимодействия с клиентами учреждения.

По окончании сроков реализации проекта, начался период психолого-педагогического сопровождения клиентов, окончивших учебный курс по мере возникновения у них вопросов и нестандартных ситуаций, требующих консультации специалиста. Подобного рода сопровождение является обязательным и позволяет клиентам не утратить, а укрепить и развить полученные в рамках курса обучения знания и навыки.

Реализация социального проекта традиционно сопряжена с рядом сложностей организационного, материально-технического плана. Так, навыки обращения с компьютером или прочими средствами связи, таких, как планшет, смартфон автоматизируются клиентами в домашних условиях на тех устройствах, которыми они располагают. Эти устройства не всегда полностью исправны, удобны и адаптированы для особенностей пожилых людей.

Пожилому человеку, в силу физиологических особенностей свойственно забывать некоторые последовательности действий, предлагаемых ему в рамках обучающих алгоритмов, подолгу сомневаться в правильности предпринимаемых действий. В связи с этим, по ходу реализации проекта, реализаторами разрабатывались и применялись на практике некоторые индивидуальные дополнительные обучающие лекции, ориентированные на преодоление отдельными клиентами их собственных сложностей и затруднений.

Социальная адаптация пожилого человека в обществе, на сегодняшний день, по большей мере, основывается на уровне их навыков самостоятельного использования компьютерных технологий и сети интернет. Такие социальные услуги для населения, как онлайн консультации врачей, психологов, преподавателей различных направлений образовательных курсов становятся наиболее эффективной и доступной альтернативой очной форме взаимодействия.

Онлайн покупки и оплаты периодических платежей – лишают пожилого человека необходимости проводить большое количество времени в очередях, залах ожидания, позволяя осуществлять необходимые процедуры в комфортных для него условиях в удобное время.

С каждым годом потребность в обучении основам цифровой грамотности для пожилых клиентов социальных учреждений растет, данное направление социальной работы становится все более популярным и востребованным. Одновременно с этим, разработка инновационных социальных проектов в области обучения пожилых и содействия развитию их творческого потенциала становится все более актуальной.

Опытный специалист по социальной работе обладает рядом ценных конкурентных преимуществ в процессе организации обучающего процесса, в том числе способностью выстроить и укрепить взаимодополняемый диалог с клиентом, доверительное взаимодействие и комфортный для всех процесс приобретения клиентом практических навыков. В связи с этим,

сопровождение процесса реализации социального проекта «Цифровая мастерская» специалистами КГБУ СО «КЦСОН «Ачинский», имело особенно важное значение и позволило избежать множества ошибок в ходе работы с получателями социальных услуг.

Социальный проект «Цифровая мастерская» - инструмент социальной адаптации пожилых людей, привлечения их к использованию современных компьютерных технологий, способных облегчить решение привычных жизненных задач.

Заключительное анкетирование (Приложение 2) наглядно иллюстрировало высокий уровень эффективности системы обучения цифровой грамотности и позволило оценить и проанализировать степень эффективности организации процесса обучения пожилых людей и уровень их самостоятельных навыков работы с ПК и информационными ресурсами сети интернет.

Результаты обучения показали, что 75% участников социального проекта – 15 человек повысили свой уровень цифровой грамотности до высокого, 15% участников – 4 человека освоили средний уровень цифровой грамотности и один участник не освоил программу.

Важным показателем эффективности программы обучения цифровой грамотности оказался ответ на вопрос, заданный участникам проекта после завершения курса обучения «Ощущаете ли Вы, что приобретенные в рамках курса обучения навыки облегчают обращения в различные учреждения, оплату услуг?» 98% участников ответили утвердительно.

Наиболее ценными показателями эффективности процесса содействия социальной адаптации в рамках реализации социального проекта, стали ответы на вопросы о комфортном психологическом самоощущении пожилых людей и их оценки собственного участия с общественной жизни. 99% обученных, ответили утвердительно на эти вопросы. Данный факт доказывает высокую степень эффективности социального проекта как

инструменте содействия благоприятной социальной адаптации пожилых людей в обществе.

Реализация социального проекта «Цифровая мастерская» способствовала повышению уровня заинтересованности в использовании сетевых ресурсов среди граждан пожилого возраста. Также все без исключения участники социального проекта «Цифровая мастерская» с уверенностью говорят, что освоили смартфон или планшет в той степени, чтобы использовать данные устройства в дальнейшем самостоятельно.

По окончании прохождения курса обучения цифровой грамотности клиенты отделений комплексного центра социального обслуживания населения приобретают реальную возможность воплощения собственных креативных идей в жизнь посредством грамотного использования возможностей ПК и сети интернет. Способность принимать полноценное самостоятельное участие в информационной коммуникации дает пожилому человеку шанс реализовать имеющийся творческий потенциал не выходя из дома.

Выводы по второй главе

Таким образом, обучение пожилых граждан цифровой грамотности осуществлялось в рамках образовательной программы, разработанной на основе выявленных потребностей и предпочтений клиентов социального учреждения во время первичного социологического исследования в первую неделю проекта.

По окончании курса обучения социального проекта «Цифровая мастерская» 100% участников проекта оказались удовлетворены качеством предоставления образовательных услуг, подходом специалистов, отношением к ним реализаторов проекта.

Основными показателями эффективности социального проекта «Цифровая мастерская» стали:

- положительные отзывы клиентов отделений надомного социального обслуживания и социально-реабилитационного отделения

- количество обращений к Порталу государственных услуг среди участников проекта;
- количество совершенных онлайн покупок и оплаченных услуг посредством мобильного банка;
- положительные ответы участников проекта на вопросы об удовлетворенности их собственным социальным статусом;
- количество размещенных объявлений о реализации собственных продуктов рукоделия в социальных сетях;
- количество проданных изделий посредством сети интернет.

Анализируя, полученные на выходе показатели, можно говорить о необходимости разработки и реализации подобных социальных проектов на базе социальных учреждений для обеспечения максимально комфортного и качественного процесса содействия социальной адаптации пожилых граждан, вовлечения их в социальное взаимодействие.

Заключение

В определенный период времени перед пожилыми людьми возникает много проблем связанных, прежде всего, с дефектами физического состояния, вызванного заболеваниями, с пониженной двигательной активностью. Потеря социального статуса и резкое сужение контактов пожилого человека может вызывать осложнения психологического плана, и даже привести к одиночеству. Одиночество пожилого человека усугубляет все его проблемы в силу отсутствия членов семьи и родственников, которое часто приводит к негативным последствиям.

К материально-финансовым проблемам пожилых людей относится низкий уровень пенсий. Поэтому пожилые граждане являются наименее защищённой и наиболее социально уязвимой частью общества.

Одним из наиболее актуальных направлений работы с гражданами пожилого возраста на сегодняшний день становится повышение их цифровой грамотности. Потребность в овладении компьютерными навыками среди всех категорий населения растет одновременно с популяризацией современных технологий, информатизацией во всех сферах общественной жизни. Люди пожилого возраста не становятся исключением и нуждаются в качественном обучении, а также последующем сопровождении специалистов в области компьютерных технологий.

Стремительное развитие цифрового общества оказывает существенное влияние на жизнедеятельность и мироощущение пожилых людей, обуславливает необходимость вовлечения представителей старшего поколения в сферу цифровой экономики. Вопреки сложившимся стереотипам (например, о немощной и бесполезной старости) наиболее активная часть представителей старшего поколения осознает необходимость освоения новых информационных технологий и проявляет готовность к обучению компьютерной грамотности.

Реализация социального проекта, позволила осуществить решение ряда поставленных изначально задач, в том числе:

1. Проанализировать содержание и сущность понятия цифровая грамотность пожилых людей.
2. Охарактеризовать пожилых людей.
3. Рассмотреть особенности обучения пожилых людей цифровой грамотности.
4. Выявить условия развития цифровой грамотности пожилых людей в рамках проекта «Цифровая мастерская».
5. Реализовать социальный проект «Цифровая мастерская» на базе КГБУ СО «КЦСОН «Ачинский».
6. Проанализировать и оценить результаты проектной деятельности.

Предложенные и реализованные мероприятия по развитию цифровой грамотности в рамках проекта «Цифровая мастерская» имели успех у участников проекта – получателей социальных услуг Комплексного центра социального обслуживания населения «Ачинский», способствовали приобретению новых знаний, умений и навыков, расширению круга общения, приобщению к новым видам творческой деятельности.

Место и роль в обществе у пожилого человека со временем меняется. Это место займет каждый из нас. Поэтому, уделяя внимание пожилым людям сегодня – это и предоставление ему достойной помощи в нахождении гармоничного взаимодействия с окружением; и формирование положительного отношения к тем из нас, кто через небольшой промежуток времени получит социальный статус пожилого человека.

Современная система взглядов на обязательства государства по отношению к пожилым людям базируется на общечеловеческих гуманистических ценностях, идее прав человека для людей всех возрастов и служит обоснованием для политических решений и конкретных мер поддержки пожилых людей на межгосударственном и национальном уровнях.

Цель выпускной квалификационной работы достигнута - разработаны и реализованы условия формирования основ цифровой грамотности у людей пожилого возраста.

Библиографический список

1. Об утверждении Стратегии действий в интересах граждан старшего поколения в Российской Федерации до 2025 года: распоряжение Правительства РФ от 5 февраля 2016 г. №164-р.
2. Альперович В. Д. Социальная геронтология: пожилым и молодым о старости и старении. Ростов – н/Д.: Феникс, 2006. 306 с.
3. Байков В. Д. «Компьютер и Интернет». Самоучитель для пенсионеров / В. Д. Байков, Д. В. Байков, 2016. 352 с.
4. Байков В. Д. «Компьютер и ноутбук» / В. Д. Байков, Д. В. Байков, 2013. 286 с.
5. Басов Н. Ф. Социальная работа с людьми пожилого возраста. Ростов-н/Д.: Феникс, 2009. 346 с.
6. Большой психологический словарь / под ред. Б.Г.Мещерякова В.П. Зинченко. СПб.: Прайм-ЕВРОЗНАК; ОЛМА-ПРЕСС, 2009. 683 с.
7. Гуслова М. Н. Теория и методика социальной работы. М.: Академия, 2008. 160 с.
8. Гусова К.Н. Право социального обеспечения: учебник. М.: Инфра-М, 2007. 328 с.
9. Давыдов С. Г. Проект «Индекс цифровой грамотности»: методические эксперименты // Социология: методология, методы, математическое моделирование (4М). С. Г. Давыдов, О. С. Логунова. 2015. № 41. С. 120-141.
10. Демидова Т. Е. Социальная работа с пожилыми. Настольная книга специалиста. М., 2015. 196 с.
11. Долженкова Г. Д. Право социального обеспечения: конспект лекций. М.: Юрайт-Издат, 2007. 187 с.
12. Ермолаева М.В. Психолого-педагогическое сопровождение пожилого человека: субъектный подход. Дис..д. психол. Наук. М., 2010. 484 с.

13. Ефимова Н. С. Основы общей психологии. М.: ФОРУМ – ИНФРА - М, 2011. 345 с.
14. Киселева О.М. Проблема адаптации пожилого населения к современной информационной среде Психология, социология и педагогика. 2014. № 4 (31). С. 4.
15. Козлова А. А. Социальная работа. Введение в профессиональную деятельность. М.: КНОРУС, 2008. 368 с.
16. Лидере А. Г. Кризис пожилого возраста: гипотеза о его психологическом содержании // Психология зрелости и старения. 2000. № 2. С. 6-11
17. Макарычева Д. С. Геронтологические аспекты социальной работы: учебное пособие. М.: Наука, 2010. 328 с.
18. Мансуров Н. С. Морально-психологический климат и его изучение. М.: Приора, 2007. 238 с.
19. Марцинковская Т. Д. Психология развития: учебник для студ. Высш. Психол. Учеб. Заведений 3-е изд., стер. М.: Издательский центр «Академия», 2007. 528 с.
20. Милькаманович В.К. Социальна геронтология: учебно-методический комплекс. Минск: ГИУСТ БГУ, 2010. 328 с.
21. Павленок, П. Д. Технологии социальной работы в различных сферах жизнедеятельности: учеб.пособие. М.: Дашков и Ко, 2005. 236 с.
22. Парыгин Б. Д. Социально-психологический климат коллектива. Пути и методы изучения и оптимизации. СПб.: Питер, 2008. 327 с.
23. Петрова Т.А. Динамика отношения к старости у молодежи в процессе практики межпоколенного взаимодействия. Автореф. канд. Психол. Наук. СПб., 2008.
24. Сергеева А. П. «Компьютер для пенсионеров для чайников» / Сергеева А. П., Гусева В. С., 2-е изд., 2013. 235 с.

25. Фирсов М. В. Введение в профессию «Социальная работа»: учеб. Пособие. / М. В. Фирсов, Е. Г. Студёнова, И. В. Наместникова М.: КНОРУС, 2011. 224 с.

26. Фирсова Н. Г. Особенности самооценки людей пожилого возраста после выхода на пенсию // Научные ведомости, НИУ БелГУ, ВКГИ. 2012. № 24 (143). С. 218-224.

27. Холостова Е. И. Социальная работа с пожилыми людьми: учебное пособие. М.: Дашков и К, 2007. 345 с.

28. Холостова Е. И. Технологии социальной работы. М.: ИНФА-М, 2001. 400 с.

Анкета

Добрый день! Предлагаем Вам ответить на ряд вопросов по теме обучения компьютерной грамотности пожилых людей.

1. Ваш пол: М
Ж
2. Вы считаете себя активным человеком?
 - а) нет
 - б) скорее нет
 - в) скорее да
 - г) да
3. Согласны ли Вы с мнением о том, что компьютерная грамотность на сегодняшний день одинаково важна для всех граждан?
 - а) нет
 - б) да
4. Интересно ли Вам узнавать новости из сети интернет?
 - а) нет
 - б) да
5. Есть ли у вас потребность в обучении компьютерной грамотности?
 - а) нет
 - б) скорее нет
 - в) скорее да
 - г) да
6. Пользуетесь ли Вы компьютером, смартфоном, планшетом самостоятельно?
 - а) да (уточнить чем)
 - б) нет
7. Какие сложности Вы испытываете при работе с компьютером?
 - а) низкая скорость печати

б) трудности в обращении с поисковыми системами

в) трудности в обращении с социальными сетями

8. Умеете ли вы самостоятельно искать, оценивать, анализировать, сортировать информацию в сети Интернет?

а) да

б) не совсем

в) нет

9. Есть ли у Вас родственники, способные помочь Вам в работе с компьютером и интернетом?

Да (уточнить виды)

Нет Да, но они не располагают свободным временем для этого

10. Есть ли у Вас свои профили в социальных сетях?

а) нет

б) да

11. Знаете ли Вы о существовании интернет-магазинов?

а) нет

б) да

12. Пользуетесь ли Вы услугами интернет-магазинов?

а) да

б) нет

в) пользуюсь с посторонней помощью

13. Чувствуете ли Вы себя психологически комфортно в статусе пенсионера?

а) да

б) нет

14. Считаете ли Вы себя активным членом современного общества, идущим в ногу со временем?

а) да

б) нет

Спасибо за Ваши ответы!

Анкета

Добрый день! Предлагаем Вам ответить на ряд вопросов по поводу эффективности обучения компьютерной грамотности

1. Ваш пол: М

Ж

2. 2.Удовлетворены ли Вы качеством предоставления Вам образовательных услуг, отношением специалистов?

а) нет

б) скорее нет

в) скорее да

г) да

3. Согласны ли Вы с мнением о том, что компьютерная грамотность на сегодняшний день одинаково важна для всех граждан?

а) нет

б) да

4. Интересны ли Вам подобные программы обучения по конкретным направлениям компьютерной компетенции?

а) нет

б) да

5. Считаете ли Вы свой уровень компьютерной грамотности качественно улучшенным по окончании программы обучения?

а) нет

б) скорее нет

в) скорее да

г) да

6. Пользуетесь ли Вы компьютером, смартфоном, планшетом самостоятельно теперь?

а) да (уточнить чем)

б) нет

7. Какие сложности Вы испытываете при работе с компьютером?
- а) низкая скорость печати
 - б) трудности в обращении с поисковыми системами
 - в) трудности в обращении с социальными сетями
8. Умеете ли вы самостоятельно искать, оценивать, анализировать, сортировать информацию в сети Интернет?
- а) да
 - б) не совсем
 - в) нет
9. Сохранилась ли у Вас необходимость просить посторонней помощи при использовании компьютера?
- а) Да (уточнить виды)
 - б) Нет
10. Есть ли у Вас свои профили в социальных сетях теперь?
- а) нет
 - б) да
11. Пользуетесь ли Вы услугами интернет-магазинов теперь?
- а) да
 - б) нет
 - в) пользуюсь с посторонней помощью
12. Чувствуете ли Вы себя психологически комфортно в статусе пенсионера?
- а) да
 - б) нет
13. Считаете ли Вы себя активным членом современного общества, идущим в ногу со временем?
- а) да
 - б) нет
- Спасибо за Ваши ответы!

Рабочая программа обучения компьютерной грамотности для граждан пожилого возраста на базе комплексного центра социального обслуживания населения.

В связи с проникновением в нашу жизнь информационно-коммуникационных технологий у многих категорий граждан появляется проблема информационного неравенства. Чаще всего от этой проблемы страдают лица пенсионного возраста. Появляется необходимость создавать условия, делающие доступными современные информационно-коммуникационные технологии для этой группы.

Для того, чтобы разрешить проблему адаптации пожилых к новой информационной ситуации, нужно создавать программы обучения информационно-коммуникационным технологиям лиц третьего возраста, что позволит ликвидировать изолированность их от внешнего мира, значительно расширит круг общения, даст возможность развитию новых интересов.

Кроме того, через Интернет лица пожилого возраста смогут оплачивать коммунальные услуги, получать полезные советы, найти ответы на интересующие вопросы на электронных приёмных, не выходя из дома, обмениваться новостями. Компьютерные курсы для людей третьего возраста призваны не только снизить различия между поколениями, но и помочь социально адаптироваться к сложившимся условиям, самостоятельно ориентироваться в современном информационном пространстве .

Данная учебная программа разработана на основании анализа данных, полученных в ходе социологического исследования – анкетирования клиентов комплексного центра социального обслуживания населения и с учетом реальной потребности потенциальных обучающихся в определенных знаниях и навыках.

Цель программы: Обучение лиц старшего возраста компьютерной грамотности для преодоления проблемы включения их в информационную

среду; формирование практических навыков работы на современном персональном компьютере.

Задачи программы:

- обучить первичным навыкам работы с персональным компьютером;
- ознакомить с пакетом программ Microsoft Office;
- обеспечить необходимый уровень практических умений работы на персональном компьютере с целью дальнейшего использования полученных знаний в практике повседневной жизни;
- научить слушателя эффективной и безопасной работе в глобальной сети Интернет;
- изучить процесс получения электронных услуг через Интернет.

Курс обучения лиц старшего возраста компьютерной грамотности представляет собой адаптированную программу занятий для людей старшего поколения, разработанную с учётом их возрастных психологических и физических особенностей и социально-правовых потребностей.

В ходе обучения слушатели получают систематизированные знания о принципах работы компьютера, представление о его аппаратном и программном обеспечении, хранении информации в памяти компьютера, вырабатывает навыки выполнения таких востребованных для практического применения действий, как работа с текстом, создание таблиц, выполнение расчётов и т. д.

Программа обучения предполагает организацию процесса обучения на протяжении 8 календарных недель или 2 месяцев.

Первый модуль учебной программы – «Уверенный пользователь ПК» включает в себя следующие разделы:

1.	Знакомство с компьютером (ноутбуком).	Устройство ПК, принципы работы операционной системы, правила ухода и техника безопасности при работе с
----	---------------------------------------	--

		компьютером; краткий обзор операционной системы; рабочий стол и его структура.
2.	Основы работы с Windows.	Управляющие элементы графического интерфейса, последовательность путешествия по пунктам меню, контекстное меню файла, панель инструментов, копирование, размножение, перемещение файла.
3.	Поиск информации, электронная почта. (Работа в сети Internet)	Основные возможности Интернет, способы сохранения полученной информации на своем компьютере, алгоритм написания и отправки электронных писем.
4.	Осваиваем смартфон – операционная система android	Интерфейс, пункты меню, скачивание приложений, работа с приложениями создание телефонной книги, дополнение и удаление контактов, написание, отправка, удаление смс.
5.	Текстовый процессор Microsoft Office	Создание текстового документа, работа с текстом, редактирование текстовых фрагментов, сохранение и перемещение документов,

		правила выделения текстовых фрагментов; способы проверки правописания; правила форматирования документа (шрифт, стили, абзац, списки и др.); оформление границ и заливки; способы вставки рисунков.
--	--	---

Второй модуль «Доступные электронные услуги» предполагает обучение пожилых людей навыкам обращения с интернет-ресурсами, порталами государственных услуг.

1.	Социальные сети и видеохостинги: Вконтакте, одноклассники, скайп, youtube.	Регистрация личной страницы, введение данных профиля, основы безопасного использования соц. сети, выбор сообществ и каналов по интересам, вступление и выход из групп.
2.	Портал госуслуги	Создание личного кабинета, оплата гос. пошлины, запись в гос. учреждение, получение справок по месту требования.
3.	Сбербанк онлайн, мобильный банк.	Основы использования, регистрация личного кабинета, оплата ЖКХ, пополнение счета телефона, оплата интернета по номеру

		договора, перевод денежных средств на счет другого человека по номеру карты или телефона.
4.	Интернет-магазин.	Основы использования и взаимодействие с технической поддержкой, выбор товаров, оформление и оплата покупок, возврат товара.

По окончании курса обучения пожилой человек приобретает навыки обращения с компьютером и интернетом, позволяющие ему впоследствии самостоятельно справляться с поставленными задачами.

Объяснять изучаемый материал, если это необходимо, следует по несколько раз, при этом каждому слушателю показывают, что и как нужно сделать. Несмотря на то, что занятия по обучению компьютерной грамотности групповые, к каждому «особому ученику» нужен свой подход: кто-то впервые сел за компьютер и очень не уверен в себе, кто-то уже что-то умеет, но хочет научиться большему, у кого-то получается с первого раза, кому-то приходится сложнее.