

# 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

Биргейм Юлия Владимировна

### ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

Тема: Информационно – коммуникационные технологии в социальном обслуживании пожилых граждан, проживающих на Крайнем севере

Направление подготовки 39.03.02 Социальная работа

Профиль Реабилитолог в социальной сфере

ДОПУСКАЮ К ЗАЩИТЕ:

Зав.кафедрой д.п.н., профессор Фурьева Т.В.  
(ученая степерь, ученое звание, фамилия, инициалы)

\_\_\_\_\_  
(дата, подпись)

Руководитель д.п.н., профессор Фурьева Т.В.  
(ученая степень, ученое звание, фамилия, инициалы)

Дата защиты \_\_\_\_\_

Обучающейся \_\_\_\_\_  
(фамилия, инициалы)

\_\_\_\_\_  
(дата, подпись)

Оценка \_\_\_\_\_  
(прописью)

Красноярск

2024

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
ГЛАВА 1. ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В СОЦИАЛЬНОМ ОБСЛУЖИВАНИИ КАК СОВРЕМЕННЫЙ ВЫЗОВ И СОЦИАЛЬНАЯ ПРОБЛЕМА.....	8
1.1. Особенности социального обслуживания граждан пожилого возраста, проживающих в условиях сурового климата и значительной удаленности.....	8
1.2. Сущность информационно-коммуникационного обслуживания граждан пожилого возраста.....	12
1.3. Теоретическое обоснование условий по расширению информационно-коммуникационных технологий, предоставляемых пожилым гражданам, проживающим в условиях Крайнего севера.....	15
ВЫВОДЫ ПО ГЛАВЕ 1 .....	20
ГЛАВА 2. ОРГАНИЗАЦИЯ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОГО СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОЖИЛЫХ ГРАЖДАН, ПРОЖИВАЮЩИХ В УСЛОВИЯХ КРАЙНЕГО СЕВЕРА, НА БАЗЕ КГБУ СО «КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ «ТУРУХАНСКИЙ» Г. ИГАРКА.....	22
2.1. Изучение осведомленности граждан пожилого возраста об информационно – коммуникационных технологиях .....	22
2.2. Разработка и реализация программы по расширению информационно-коммуникационных технологий для пожилых граждан, проживающих в условиях Крайнего севера .....	36
2.3. Анализ и интерпретация полученных результатов .....	48
ВЫВОДЫ ПО ГЛАВЕ 2 .....	56
ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....	59
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ .....	61
Приложение А .....	65
Приложение Б.....	70

## ВВЕДЕНИЕ

**Актуальность исследования.** Социальное обслуживание – это комплекс мероприятий, осуществляемых государством или общественными организациями, направленных на оказание помощи и поддержки гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации или нуждающимся в специальном уходе и внимании.

Социальное обслуживание включает в себя такие виды деятельности, как предоставление финансовой помощи, психологическую поддержку, медицинское обслуживание, организацию и помощь в трудоустройстве, а также создание условий для полноценной жизни людей с ограниченными возможностями.

Одним из основных принципов социального обслуживания является принцип доступности. Это означает, что каждый человек, независимо от своего социального положения, должен иметь возможность получить необходимую помощь и поддержку. Для реализации этого принципа важно создание специализированных учреждений, центров социального обслуживания, которые обеспечивают широкий спектр услуг и программ поддержки и имеют возможность оказывать необходимую помощь и поддержку всем нуждающимся гражданам, независимо от их места жительства и возрастных особенностей [4].

На Крайнем севере, где климатические условия являются особенно суровыми, проживает значительное количество граждан пожилого возраста. Их социальное обслуживание является важной задачей для обеспечения их достойной жизни и улучшения ее качества.

Социальное обслуживание граждан пожилого возраста на Крайнем севере имеет свои специфические особенности, которые определяются климатическими условиями, удаленностью населенных пунктов и недостаточной развитостью инфраструктуры.

Одной из основных проблем, с которыми сталкиваются пожилые граждане на Крайнем севере, является ограниченность доступа к социальным услугам и ресурсам. Иногда они вынуждены жить в удаленных от центров социального

обслуживания районах, где нет возможности получать своевременную и качественную помощь [4].

В условиях сурового климата и отсутствия развитой инфраструктуры, граждане пожилого возраста на Крайнем севере сталкиваются с рядом проблем. Одной из основных проблем является ограниченный доступ к медицинским услугам.

Пожилые граждане на Крайнем Севере часто испытывают трудности с передвижением из-за неудобной транспортной доступности. Научные труды Петровской Ю.А, Павликовой Т.А. указывает на нехватку общественного транспорта и непригодность дорог для передвижения пожилых людей, особенно в зимний период.

Введение информационно-коммуникационных технологий в социальное обслуживание пожилых граждан на Крайнем севере может решить множество проблем, с которыми им приходится сталкиваться. С помощью современных технологий и доступа к интернету, пожилые граждане смогут получить необходимую информацию о доступных социальных услугах, медицинской помощи, правовой поддержке и других важных аспектах их жизни. Они смогут связываться с социальными работниками, семьей, а также другими пожилыми людьми для общения и поддержки.

Информационно-коммуникационные технологии способствует улучшению качества жизни пожилых граждан, проживающих на Крайнем севере. Они смогут получать консультации по вопросам здоровья, психологической поддержки и ведения активного образа жизни. Организация онлайн-курсов, тренингов и развлекательных программ позволит пожилым людям оставаться активными членами общества, продолжать получать новые знания и навыки [3].

Однако, необходимо учитывать особенности Крайнего севера при использовании информационно-коммуникационных технологий. Низкая скорость интернета, ограниченная инфраструктура и недостаточная подготовка пожилых граждан могут стать преградой для их полноценного использования. Поэтому важно проводить социальные и образовательные программы, направленные на

повышение осведомленности и навыков пожилых людей в области использования информационных технологий.

Доступ к информации и коммуникации является неотъемлемым правом каждого человека, включая пожилых граждан, и его обеспечение на Крайнем севере поможет улучшить их качество жизни и социальную интеграцию. Внедрение новых технологий и проведение социальных программ должны быть направлены на устранение преград и максимальное удовлетворение потребностей пожилых граждан в информационной и коммуникационной сфере [3].

Таким образом, специфика социального обслуживания на Крайнем севере требует активного использования информационно-коммуникационных технологий в деятельности комплексных центров социального обслуживания.

**Целью** исследования является теоретически обосновать, разработать и апробировать условия активного внедрения информационно-коммуникационных технологий в социальном обслуживании граждан пожилого возраста в условиях Крайнего севера.

Для достижения данной цели ставятся следующие **задачи**:

- 1) Изучить существующие инициативы и программы в сфере информационно-коммуникационных технологий для пожилых граждан на Крайнем севере.
- 2) Проанализировать уровень доступности и качества информационно-коммуникационных технологий на Крайнем севере.
- 3) Предложить пути совершенствования информационно-коммуникационных технологий для пожилых граждан, проживающих на Крайнем севере.

**Объект** исследования: социальное обслуживание граждан пожилого возраста.

**Предмет** исследования: социально-педагогические условия по использованию информационно-коммуникационных технологий в социальном обслуживании пожилых граждан, проживающих в условиях Крайнего севера.

**Методы исследования** описательный метод, изучение опыта социальных учреждений Крайнего Севера по оказанию информационно-коммуникационных услуг пожилому населению Крайнего Севера, сравнительно-сопоставительный анализ, беседа, анкетирование, тестирование.

**Гипотеза исследования:** Расширению информационно-коммуникационных технологий в сфере социального обслуживания пожилых граждан, проживающих в условиях Крайнего севера, будет способствовать создание следующих условий: выявление конкретных запросов и умений владения ИКТ, разработка и реализация специальной программы, предусматривающей обучение самостоятельному пользованию компьютером, овладение способами безопасного поведения в сети интернет, индивидуальный и дифференцированный подход к пользователям, детальное инструктивно-методическое сопровождение.

**Теоретико-методологическую базу** исследования составили совокупность концепций социально – гуманитарных наук. При анализе теоретических и практических особенностей социального обслуживания использовались теории государственного управления, массовых коммуникаций и институтов гражданского общества.

**Теоретическая значимость исследования** заключается в совершенствовании и дополнении сферы развития социального обслуживания, базирующейся на определенных особенностях проживания.

**Практическая значимость** исследования состоит в том, что использование и расширение информационно-коммуникационных технологий, позволит повысить показатель численности граждан пожилого возраста, включенных в работу социальных учреждений, расположенных в условиях Крайнего севера.

**Экспериментальная база исследования** КГБУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Туруханский».

**Проблематика исследования** заключается в возникшем противоречии между необходимостью оказания качественных социальных услуг гражданам

пожилого возраста, проживающих в условиях Крайнего севера и отсутствием эффективных механизмов реализации.

**Структура** выпускной квалификационной работы состоит из введения, двух глав: теоретической и практической. А также заключительной части, приложений и списка использованной литературы.

**Степень изученности** данного вопроса относительно территории Крайнего севера крайне мала.

Е.А. Дегтярева описала особенности и проблемы социального обслуживания на Крайнем севере.

О.С. Лебедева, Е.И. Михайлова, А.В. Новиков рассмотрели вопросы доступности и качества социального обслуживания на Крайнем Севере.

В своих трудах Л.Н. Орлова, О.Г. Романова, В.С. Павлова раскрыли актуальные проблемы и перспективы развития социальной сферы в условиях Крайнего севера.

П.И. Смирнов, Е.Д. Тарасова выявили особенности социального обслуживания пожилых людей на Крайнем севере.

# ГЛАВА 1. ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В СОЦИАЛЬНОМ ОБСЛУЖИВАНИИ КАК СОВРЕМЕННЫЙ ВЫЗОВ И СОЦИАЛЬНАЯ ПРОБЛЕМА

## 1.1 Особенности социального обслуживания граждан пожилого возраста, проживающих в условиях сурового климата и значительной удаленности

В рамках теоретической части нашего исследования, нам необходимо рассмотреть следующие понятия: «информационно-коммуникационная технология», «социальная услуга», а также определить и проанализировать эффективность и необходимость внедрения и использования таких технологий в сфере социального обслуживания.

Современное общество неразрывно связано с информационными технологиями и коммуникационными сетями. В современной литературе существует множество определений понятия "информационно-коммуникационная технология", которые отражают разные аспекты этого явления. Рассмотрим некоторые из них.

По мнению Е.И. Апольских, В.Н. Подковыровой, Д.П. Тевса, М.В. Афоной: «ИКТ – это большой спектр цифровых технологий, используемых для создания, передачи и распространения информации и оказания услуг: компьютерное оборудование, программное обеспечение, телефонные линии, сотовая связь, электронная почта, сотовые и спутниковые технологии, сети беспроводной и кабельной связи, мультимедийные средства, а также Интернет» [5].

И.А. Фурсевич характеризует ИКТ, как технологию, в основе которой лежит использование компьютера, системы Интернет и разнообразных компьютерных приложений [7].

И.В. Дробышева даёт следующее определение: «ИКТ – это педагогическая технология, использующая специальные программные и технические средства для доступа к различным информационным источникам (электронным, печатным,

инструментальным, людским) и инструменты совместной деятельности, направленные на получение конкретного результата» [2].

В.И. Загвязинский даёт такое определение: «Информационно-коммуникационная технология обучения – это педагогическая технология, использующая специальные способы, программные и технические средства (кино, аудио, видеосредства, компьютеры, телекоммуникационные сети) для работы с информацией».

В.А. Трайнев в состав ИКТ относит совокупность методов и программно-технических средств, объединенных в технологическую цепочку, которая обеспечивает сбор, обработку, хранение и отображение информации с целью снижения трудоёмкости ее использования, а также для повышения ее надежности и оперативности. В воспитательно-образовательном процессе использование ИКТ гармонично сочетается с традиционными методами обучения и воспитания.

И.Г. Захарова под информационно-коммуникативными технологиями понимает совокупность методов и технических средств сбора, организации, хранения, обработки, передачи и представления информации, расширяющих знания людей и развивающих их возможности по управлению техническими и социальными процессами.

Несмотря на различия в толковании понятия «информационно-коммуникационная технология», анализ научной литературы позволил нам выделить следующее: «Информационно-коммуникационная технология представляют собой совокупность методов, средств и технических решений, которые используются для обработки, передачи и хранения информации, а также для обеспечения связи и коммуникации между людьми» [9].

Термин "информационно-коммуникационные" объединяет в себе две важные составляющие - информацию и коммуникацию.

Информация – это сведения, данные или факты, которые обрабатываются и передаются с использованием различных технологий и средств. Информация может быть представлена в различных формах, таких как текст, изображения, звук и видео. Она играет ключевую роль в современном мире, поскольку

обеспечивает доступ к знаниям, позволяет принимать обоснованные решения и эффективно взаимодействовать с окружающей средой.

Коммуникация – это процесс передачи и обмена информацией между людьми или между компьютерами. Коммуникация может осуществляться с использованием различных средств и технологий, таких как телефония, электронная почта, видеосвязь, интернет и другие. Коммуникация играет важную роль в общении и сотрудничестве, позволяет людям взаимодействовать и обмениваться информацией независимо от географического расстояния [10].

Как правило, понятие «информационно-коммуникационная технология» в нашей исследовательской работе неразрывно связано с понятием «услуга». В большей степени нам необходимо рассматривать понятие «услуга» в ключе социальной сферы.

Отечественные авторы и исследователи активно занимаются изучением понятия "социальная услуга" и предлагают свои определения, учитывая специфику социального обслуживания на территории страны.

Согласно Федеральному закону N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации", социальная услуга - действие или действия в сфере социального обслуживания по оказанию постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи, гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности.

Концептуализация понятия «социальная услуга» представляет определённую сложность уже неоднозначной трактовкой обеих его составляющих – «социального» и «услуга».

Использование ресурсов научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU, где представлена полнотекстовая база данных научных периодических изданий, обнаруживает такой парадокс. По состоянию на 19 сентября 2019 г. из 26 259 499 источников, находящихся в базе, по запросу «услуги» отобрано 84 833 источника, по запросу «социальные услуги» – 74 536, а по запросу «Понятие

Социальные услуги» – 27 058 источников, из которых в первой сотне было лишь две статьи, предметом рассмотрения которых было понятие «социальные услуги» [5].

«Социальные услуги» (наиболее часто используемый практически работниками термин) означает все виды услуг, реализуемых в гуманитарной сфере и обеспечиваемых за счет бюджетных ассигнований или иных средств. Данное определение максимально обобщенно раскрывает содержание понятия социальной услуги и в наибольшей степени отражает социальную сущность государства [2].

С другой стороны, социальная услуга - помощь гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности; это действие или действия по оказанию ему постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной [5].

Приведенное определение конкретизирует содержание понятия «социальная услуга», приближая его к деятельности, связанной с реализацией функций социальной работы в области социального обслуживания различных категорий граждан, оказания им социальной помощи и поддержки. При этом можно говорить о системном характере социальных услуг.

Процессуально-деятельностный и функциональный подходы (О.Г. Дробницкий, О.Н. Прохорова, Дж. Тейлор и др.) к ключевым характеристикам социальных услуг относят их субъектно-объектный характер, проявляющийся в отношениях типа «человек - человек» и «человек - общество», а также целевую направленность в виде влияния на качество жизни индивида, группы и характер социальных отношений индивида с помощью различных средств, форм, методов и технологий.

Социально-территориальный подход (А.Г. Гладышев, В.Н. Иванов и др.) акцентирует внимание на кризисной обусловленности возникновения социальной услуги как реакции социальной системы (инфраструктуры) на наличие у индивида, семьи или группы людей острой необходимости в удовлетворении

жизненных потребностей, предупреждении рисков и опасностей, нормализации ситуации функционирования, а также максимально возможной приближенности, территориальной доступности услуги ее потенциальным получателям [9].

В рамках системного подхода (Т. Парсонс, П. Дрюкер, Ч. Барнард и др.) анализируется системный характер социальных услуг, а также их место и роль в структуре непроизводственных отношений на различных уровнях организации, осуществление определенной системой социальных субъектов и т.п.

Клиентоцентристский подход (И.В. Малофеев, П.В. Романова, Е.Р. Ярская-Смирнова) относит к числу особенностей социальных услуг их преимущественно публичный, непроизводственный характер, проявляющийся в ориентации содержания и направленности социальной услуги на конкретного человека - благополучателя, нуждающегося в конкретном наборе действий помогающего и поддерживающего характера.

Таким образом, проанализировав вышеперечисленные понятия, можно сделать вывод о том, что информационно-коммуникационные технологии играют неотъемлемую роль в жизни граждан. Они обеспечивают доступ к информации, облегчают общение и влияют на различные сферы жизни. Правильное использование таких технологий может значительно повысить качество жизни граждан и способствовать их личностному и профессиональному развитию [2].

## **1.2 Сущность информационно-коммуникационного обслуживания граждан пожилого возраста**

В условиях Крайнего севера достаточно затруднительно использовать информационно-коммуникационные технологии в полной мере.

Первой особенностью использования информационно-коммуникационных технологий на Крайнем севере для пожилых граждан является ограниченный доступ к сети интернет. В связи с неблагоприятными климатическими условиями и удаленностью от центральных регионов, инфраструктура интернета на Крайнем севере развита недостаточно. Это приводит к сложностям в получении доступа к

информации и коммуникационным сервисам для пожилых граждан, которые не могут использовать Интернет для решения своих повседневных задач.

Когда-то проведение оптоволоконного кабеля на Крайний север было чрезвычайно сложной и рискованной задачей. Однако, с развитием технологий и новыми инженерными решениями, данная проблема стала более реальной и доступной.

В 2018 году был осуществлен пилотный проект по прокладке оптоволоконного кабеля на Крайний север. Этот проект был организован совместными усилиями государственных органов, телекоммуникационных компаний и специалистов в области инфраструктурных работ.

Одной из главных трудностей при прокладке оптоволоконного кабеля на Крайний север была необходимость создания специальных технических решений, учитывающих климатические особенности данной территории. Низкие температуры, сильные морозы и бурные снегопады создавали непредсказуемые условия для работы и обслуживания кабеля. Поэтому были разработаны специальные изоляционные материалы и конструкции, которые обеспечивали защиту кабеля от неблагоприятных погодных условий [11].

Прокладка оптоволоконного кабеля на Крайний север также требовала строительства специализированных сооружений, таких как мачты, вышки и распределительные пункты. Было необходимо обеспечить стабильное электропитание и поддерживать работоспособность сети в условиях отсутствия привычной инфраструктуры.

Техническая реализация проекта требовала высокой квалификации специалистов и множество проверок и испытаний перед запуском сети. Из-за отдаленности и недостатка доступных ресурсов, решение проблем, возникающих в процессе прокладки, требовало большой самостоятельности и творческого подхода.

Когда оптоволоконное кабельное соединение было успешно проложено, это стало важным шагом в развитии информационной инфраструктуры данного

региона. Местные жители получили доступ к новым коммуникационным сервисам, возможностью обмена информацией и развитию бизнеса [14].

В частности, внедрение оптоволоконных сетей в городе Игарка состоялось в 2018 году. Это был значимый шаг в модернизации телекоммуникационной инфраструктуры региона. Благодаря этому внедрению жители Игарки получили доступ к более высококачественным и быстрым услугам связи и интернета.

Запуск оптоволоконной сети в Игарке позволил улучшить качество предоставляемых услуг связи, а также обеспечить их стабильность и надежность. Благодаря этому жители города стали иметь возможность пользоваться высокоскоростным интернетом, стриминговыми сервисами, онлайн-играми и другими современными технологиями, которые требуют быстрой и стабильной передачи данных.

В результате внедрения оптоволоконной сети в Игарке, город получил новый импульс в возможности использования информационно-коммуникационных технологий для оказания услуг и помощи гражданам. Это стало важным фактором для привлечения инвестиций, развития бизнеса и повышения качества жизни жителей. В дальнейшем, развитие оптоволоконных сетей в Игарке будет продолжаться, внося вклад в развитие цифровой экономики и обеспечение доступа к современным технологиям для всех жителей региона [5].

Итак, вторая особенность использования информационно-коммуникационных технологий на Крайнем севере, заключается в ограниченной информационной грамотности пожилых граждан. Большинство пожилых людей не имеют опыта работы с компьютерами и другими информационными технологиями. Они не знакомы с основными принципами работы с компьютерами, не умеют пользоваться интернетом, не знают, как искать информацию и пользоваться электронной почтой. Это создает преграды для оказания им полноценной социальной помощи и поддержки и требует специального подхода и обучения.

Третья особенность связана с ограниченной мобильностью пожилых граждан на Крайнем севере. Из-за неблагоприятных климатических условий и

отсутствия развитой инфраструктуры транспорта, пожилые люди имеют ограниченную возможность передвижения. Это означает, что доступ к информационно-коммуникационным технологиям должен быть обеспечен на местах, близких к месту проживания пожилых граждан, чтобы они могли получить необходимую информацию и связаться с другими людьми без необходимости долгих и утомительных поездок.

Таким образом, можно сказать, что использование информационно-коммуникационных технологий гражданами пожилого возраста, проживающими в условиях Крайнего севера, требует особого внимания и учета специфики данного региона. Только путем разработки и реализации адаптированных и целенаправленных мер можно обеспечить полноценное участие данной категории граждан в информационном обществе и обеспечить им равные возможности доступа к информационным ресурсам и коммуникационным технологиям [5].

### **1.3 Теоретическое обоснование условий по расширению информационно-коммуникационных технологий, предоставляемых пожилым гражданам, проживающим в условиях Крайнего севера**

В свете быстрого развития информационных технологий и коммуникационных средств, особенно в условиях Крайнего севера, возникает необходимость пересмотра условий предоставления информационно-коммуникационных технологий для пожилых граждан. Учитывая особые условия жизни и необходимость поддержки коммуникации и доступа к информации для пожилых граждан, проживающих на Крайнем севере, необходимо разработать условия, способствующие расширению доступа к информационно-коммуникационным технологиям и улучшению их качества.

Во-первых, необходимо выявить конкретные запросы и умения владения информационно-коммуникационными технологиями. Для выявления конкретных запросов и умений граждан пожилого возраста в области информационно-

коммуникационных технологий необходимо организовать анкетирование на выявление запросов и пробелов, а также для изучения их интересов и потребностей в использовании современных технологий.

Кроме того, полезным будет провести наблюдение за поведением и деятельностью пожилых граждан в онлайн среде. Это позволит выявить их уровень владения информационно-коммуникационными технологиями, а также проблемы, с которыми они сталкиваются при использовании Интернета и мобильных устройств [12].

Также стоит обратить внимание на статистические данные и специфические исследования в данной области для того, чтобы получить общее представление о потребностях и умениях граждан пожилого возраста в области информационно-коммуникационных технологий.

В результате вышеперечисленных действий будет возможно выявить наиболее актуальные запросы и потребности граждан пожилого возраста, а также определить методы обучения, которые будут наиболее эффективными для достижения целей их обучения информационно-коммуникационным технологиям.

Во-вторых, необходимо индивидуальный и дифференцированный подход к получателям услуг, а также продумать детальное инструктивно-методическое сопровождение. Для этого следует разрабатывать специальные программные и аппаратные решения, адаптированные к возрастным особенностям и потребностям данной категории населения. Необходимо предусмотреть возможность увеличения шрифтов, удобный интерфейс, а также простые и понятные инструкции по использованию услуг [7].

В современном информационном обществе доступ к информационным ресурсам и коммуникационным услугам является важным аспектом для всех граждан, независимо от возраста. Однако, пожилым людям может быть сложно освоить современные технологии и использовать информационные услуги из-за ограничений, связанных с возрастом и физическими особенностями. Поэтому, разработка специализированных программных и аппаратных решений,

адаптированных к потребностям и возможностям пожилых граждан, является важной задачей.

Одним из основных требований к таким решениям является возможность увеличения шрифтов. Пожилым людям часто бывает сложно читать мелкий шрифт, поэтому в программном обеспечении и настройках устройств следует предусмотреть возможность увеличения размера шрифтов для более комфортного чтения информации. Это позволит пожилым гражданам без лишних сложностей пользоваться информационными ресурсами и коммуникационными услугами.

Также необходимо предусмотреть разработку и распространение простых и понятных инструкций по использованию информационно-коммуникационных технологий для пожилых граждан. Многим пожилым людям может быть сложно ориентироваться в новых технологиях и понимать, как правильно пользоваться информационными ресурсами и коммуникационными услугами. Поэтому разработка и распространение инструкций, которые будут содержать простые и понятные пошаговые рекомендации, поможет пожилым гражданам быстро освоить необходимые навыки и уверенно использовать информационно-коммуникационные услуги [22].

В-третьих, разработка специальных обучающих программ и мероприятий является неотъемлемой частью работы по повышению информационной грамотности пожилых граждан. Это мероприятие имеет важное значение, так как позволяет данной категории населения более эффективно использовать информационно-коммуникационные услуги и получать максимальную пользу от доступных ресурсов.

В рамках разработки обучающих программ необходимо учесть специфику возрастной группы пожилых граждан. В первую очередь, следует обеспечить простоту и понятность представленной информации. Для достижения этой цели рекомендуется использовать интерактивные форматы обучения, такие как курсы и тренинги. При этом, важно предоставить возможность повторения материала и проведения индивидуальных консультаций для наиболее эффективного усвоения информации.

Курсы и тренинги могут быть организованы как очные, так и дистанционные, с использованием современных технологий дистанционного обучения. Это позволит пожилым гражданам изучать материалы в удобной для них форме и в удобное для них время, освобождая их от необходимости посещения образовательных учреждений [27].

В рамках программы обучения рекомендуется включить следующие темы:

1. Основы работы с компьютером и интернетом. В данном модуле стоит рассмотреть базовые навыки работы с компьютером, включая включение и выключение устройства, работу с мышью и клавиатурой, основные функции операционной системы. Также следует ознакомить пожилых граждан с основами работы в интернете, включая поиск информации, чтение и отправку электронной почты, использование социальных сетей.

2. Безопасность в сети. Данная тема является крайне важной для пожилых граждан, так как они часто становятся жертвами мошенничества в интернете. В рамках данного модуля рекомендуется рассмотреть правила безопасности в сети, защиту от вирусов и вредоносного ПО, а также основные признаки мошенничества и способы их предотвращения.

3. Электронная государственная услуга. В рамках этой темы следует рассмотреть возможности получения государственных услуг в электронном виде, а также необходимые навыки для взаимодействия с государственными порталами. Пожилым гражданам следует объяснить процедуру получения электронной подписи и ее использование для авторизации на электронных ресурсах.

4. Онлайн-покупки и банковские операции. В рамках данной темы следует рассмотреть возможности совершения покупок в интернете, включая поиск и сравнение товаров, оформление заказов и оплату. Также следует ознакомить пожилых граждан с возможностями интернет-банкинга, включая платежи и переводы денежных средств.

5. Использование мобильных устройств. Данная тема стоит включить в программу обучения, так как мобильные устройства становятся все более популярными среди пожилых граждан. В рамках модуля следует рассмотреть

основы работы с смартфонами и планшетами, включая установку и использование приложений, работу с мессенджерами и социальными сетями.

Таким образом, разработка специальных обучающих программ и мероприятий является важной составляющей работы по повышению информационной грамотности пожилых граждан. Обучение должно проводиться как в форме курсов и тренингов, так и в форме индивидуальных консультаций с использованием современных технологий дистанционного обучения. Это позволит пожилым гражданам эффективно использовать информационно-коммуникационные услуги и получать максимальную пользу от доступных ресурсов.

В-четвертых, необходимо разработать меры по защите информации и обеспечению безопасности пользования информационно-коммуникационными технологиями для пожилых граждан. В связи с возрастными особенностями и низкой информационной грамотностью, они являются особенно уязвимой категорией пользователей. Поэтому необходимо осуществлять мониторинг и обновление систем защиты, проводить информационные кампании о мерах предосторожности при использовании интернета и электронных услуг.

Кроме того, важно проводить информационные кампании, направленные на повышение осведомленности пожилых граждан о мерах безопасности при использовании интернета и электронных услуг. В рамках таких кампаний можно организовать семинары, лекции и консультации, на которых специалисты будут давать рекомендации по защите данных, использованию надежных паролей и предостерегать от подозрительных писем и сообщений [7].

Для эффективной защиты информации пожилых граждан необходимо также осуществлять постоянный мониторинг и обновление систем защиты. В связи с тем, что технологии развиваются стремительными темпами, необходимо следить за последними тенденциями в области кибербезопасности и применять новые методы и технологии. Регулярные обновления и обслуживание систем помогут предотвратить угрозы безопасности и минимизировать риски для пожилых пользователей.

Таким образом, разработка мер по защите информации и обеспечению безопасности использования информационно-коммуникационных технологий, является неотъемлемой частью общей системы обеспечения информационной безопасности. Подход, основанный на обучении, информационных кампаниях и мониторинге, позволит снизить риски для этой уязвимой категории пользователей и обеспечить им безопасное использование интернета и электронных услуг.

Обобщая вышесказанное в параграфе, можно говорить о том, что условия по качественному предоставлению информационно-коммуникационных технологий, предоставляемых пожилым гражданам, проживающих в условиях Крайнего севера, должны включать: выявление конкретных запросов и умений владения ИКТ, разработка и реализация специальной программы, предусматривающей обучение самостоятельному пользованию компьютером, овладение способами безопасного поведения в сети интернет, индивидуальный и дифференцированный подход к пользователям, детальное инструктивно-методическое сопровождение [7].

Это позволит обеспечить пожилым гражданам доступ к современным технологиям и информационным ресурсам, улучшить их качество жизни и обеспечить активное участие в общественной жизни.

## **ВЫВОДЫ ПО 1 ГЛАВЕ**

По мнению Е.И. Апольских, В.Н. Подковыровой, Д.П. Тевса, М.В. Афоной: «информационно-коммуникационные технологии – это большой спектр цифровых технологий, используемых для создания, передачи и распространения информации и оказания услуг: компьютерное оборудование, программное обеспечение, телефонные линии, сотовая связь, электронная почта, сотовые и спутниковые технологии, сети беспроводной и кабельной связи, мультимедийные средства, а также Интернет» [5].

Анализ научной литературы позволил нам выделить следующее: «Информационно-коммуникационная технология представляют собой

совокупность методов, средств и технических решений, которые используются для обработки, передачи и хранения информации, а также для обеспечения связи и коммуникации между людьми».

Использование информационно-коммуникационных технологий гражданами пожилого возраста, проживающими в условиях Крайнего севера, требует особого внимания и учета специфики данного региона. Только путем разработки и реализации адаптированных и целенаправленных мер можно обеспечить полноценное участие данной категории граждан в информационном обществе и обеспечить им равные возможности доступа к информационным ресурсам и коммуникационным технологиям.

Нами были выделены условия по качественному расширению информационно-коммуникационных технологий, предоставляемых пожилым гражданам, проживающих в условиях Крайнего севера, а именно:

- выявление конкретных запросов и умений владения ИКТ,
- разработка и реализация специальной программы, предусматривающей обучение самостоятельному пользованию компьютером,
- овладение способами безопасного поведения в сети интернет, индивидуальный и дифференцированный подход к пользователям,
- детальное инструктивно-методическое сопровождение.

Это позволит обеспечить пожилым гражданам доступ к современным технологиям и информационным ресурсам, улучшить их качество жизни и обеспечить активное участие в общественной жизни.

## **ГЛАВА 2. ОРГАНИЗАЦИЯ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОГО СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОЖИЛЫХ ГРАЖДАН, ПРОЖИВАЮЩИХ В УСЛОВИЯХ КРАЙНЕГО СЕВЕРА, НА БАЗЕ КГБУ СО «КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ «ТУРУХАНСКИЙ» Г. ИГАРКА**

### **2.1 Изучение осведомленности граждан пожилого возраста об информационно-коммуникационных технологиях**

Базой исследования в нашей работе выступало Краевое государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Туруханский» (далее – КГБУ СО КЦСОН «Туруханский»).

В исследовании приняли участие 30 граждан пожилого возраста, получающих социальные услуги в КГБУ СО КЦСОН «Туруханский», а также проживающих в условиях Крайнего севера.

На подготовительном этапе нашего исследования был проведен анализ актуального уровня использования информационно-коммуникационных технологий пожилыми гражданами на Крайнем севере.

Для этого мы провели анкетирование респондентов (приложение А). В рамках первичной диагностики мы выделили характеристики низкого, среднего и высокого уровня осведомленности граждан пожилого возраста относительно их информированности об информационно-коммуникационных технологиях.

Таблица 1 – Характеристики актуального уровня осведомленности граждан пожилого возраста относительно их информированности об информационно-коммуникационных технологиях.

Низкий уровень	Средний уровень	Высокий уровень
Респонденты не имеют необходимых навыков и знаний о существующих информационно-коммуникационных технологиях	Респонденты осознают значимость и полезность информационно-коммуникационных технологий, но не обладают достаточными навыками для их использования	Респонденты обладают не только достаточными навыками работы с информационно-коммуникационными технологиями, но и активно пользуются ими в своей повседневной жизни.
Респонденты недостаточно осведомлены о возможностях, которые предлагаются в сфере информационно-коммуникационных технологий	Респонденты имеют доступ к компьютерам и интернету, но они не уверены в своих навыках работы с ними.	Респонденты могут самостоятельно справляться с задачами, связанными с получением информации, общением и организацией своих дел при помощи современных технологий.
Респонденты не используют информационно-коммуникационные технологии для получения информации	Респонденты нуждаются в обучении и поддержке, чтобы они могли более эффективно использовать информационно-коммуникационные технологии.	Респонденты не нуждаются в дополнительном обучении, самостоятельно используют информационно-коммуникационные технологии в повседневной жизни.

Ниже приведены результаты, полученные в ходе анкетирования респондентов:

На первый вопрос: «Какую информацию Вы хотели бы получить о доступных социальных услугах на Крайнем севере?», ответы респондентов были следующие:

Из 30 человек – 18 хотели бы узнать о возможностях получения медицинской помощи и лекарств, 22 человека хотели бы узнать о возможности получения питания и обеспечения бытовыми услугами, 21 человек хотел бы узнать об услугах, предоставляемых государственными учреждениями, все 30 респондентов хотели бы больше узнать о программах социальной поддержки для пожилых граждан.

Далее, мы узнали у респондентов как они оценивают доступность информации об услугах социального обслуживания на Крайнем севере. Из 30 человек – 12 отметили, что им трудно найти необходимую информацию, 4 ответили, что поиск информации требует дополнительных усилий, еще 8 человек отметили, что найти нужную информацию совсем невозможно, 6 человек затруднились ответить на этот вопрос.

Помощь в бытовых делах (например, уборке или готовке) нужна 14 респондентам, в медицинской помощи и уходе за здоровьем нуждается 18 человек, для 9 респондентов важна психологическая поддержка и консультации, в программах социальной активизации и развлечений нуждается 25 респондентов.

Далее, мы разъяснили респондентам понятие «информационно-коммуникационные услуги» и в рамках анкетирования они ответили на вопрос: «Какой вид информационно-коммуникационных услуг Вы бы хотели получать для улучшения доступа к социальным услугам?». Ответы получились следующие: 11 человек воспользовались бы брошюрами и памятками, для 6 человек актуально было бы получать рассылки новостей и актуальной информации, в онлайн консультации были заинтересованы 3 человека, еще 19 респондентов были заинтересованы в онлайн-платформе для заказа услуг и записи на прием.

Мы выяснили, что у граждан пожилого возраста есть ряд преград и трудностей при получении социальных услуг. Так, 18 респондентов отметили дальность расположения социальных учреждений, еще 5 человек отметили недостаточное количество квалифицированных специалистов, еще 8 человек

отметили трудности в передвижении и доступе к услугам, а подавляющее большинство респондентов (21 респондент) отметили недостаточное финансирование программ социального обслуживания.

Из 30 участников анкетирования – 21 ежедневно пользуются информационно-коммуникационными услугами (лишь 3 человека из ответивших используют интернет), раз в неделю используют эти услуги 8 человек, и один респондент пользуется этими услугами реже одного раза в неделю.

Интернетом и социальными сетями пользуются лишь 3 респондента, мобильную связь, радио и телевидение используют остальные 27 участников исследования. Электронной почтой не пользуется ни один из респондентов.

Далее, мы уточнили у участников исследования: «Какую роль играют информационно-коммуникационные услуги в Вашей повседневной жизни?». На что получили следующие ответы: всем респондентам информационно-коммуникационные услуги упрощают общение с родственниками, 4 человека отметили, что они получают актуальную информацию, пользуясь таким видом услуг, оплачивают счета и покупки, а также используют развлекательные возможности такого вида услуг.

Из 30 респондентов – подавляющее большинство (22 человека) отметили, что у них отсутствуют необходимые навыки использования информационно-коммуникационных технологий в полной мере. Еще 5 человек недовольны скоростью интернета и высокой стоимостью услуг.

Мы уточнили, какие виды информационно-коммуникационных услуг респонденты посчитали наиболее востребованными для них. На что получили следующие ответы: 23 человека отметили обучение компьютерным навыкам и помощь в освоении технологий, еще 18 человек отметили возможность взаимодействия с врачами и социальными работниками через интернет, а также для 11 человек оказалась востребована услуга по медицинской дистанционной консультации.

На наш вопрос: «Какие преимущества Вы видите в оказании информационно-коммуникационных услуг пожилым гражданам на Крайнем

севере?», нам были даны следующие ответы респондентов. В улучшении качества и комфорта жизни нуждаются 16 человек, в улучшении доступа к информации и услугам нуждаются 24 человека, сохранение связи с близкими, несмотря на удаленность актуальна для 26 человек, еще 19 человек отметили возможность получения медицинской помощи на расстоянии.

«Какие ограничения и риски Вы видите в оказании информационно-коммуникационных услуг пожилым гражданам на Крайнем севере?». На этот вопрос респонденты ответили следующим образом: для большинства граждан (25 человек) опасение вызывает безопасность и конфиденциальность данных. Отсутствие надежной связи и непостоянство сигнала отметили 10 человек. Еще 18 человек отметили отсутствие доступных и понятных обучающих программ, а также 2 респондента отметили ограниченные возможности физического взаимодействия и общения.

Мы уточнили у респондентов, каких изменений в информационно-коммуникационных услугах они бы хотели видеть на Крайнем севере с учетом потребностей пожилых граждан? Подавляющее большинство граждан (23 человека), хотели бы организации специализированных образовательных программ для пожилых людей, еще 5 человек отметили покрытие интернета и мобильной связи, для 12 человек было бы актуальным внедрение медицинских технологий дистанционного обслуживания.

Из 30 респондентов – 23 хотели бы участвовать в проведении обучающих курсов и тренингов для пожилых граждан, еще 11 человек отметили снижение стоимости услуг и предоставления льготных тарифов при использовании информационно-коммуникационными услугами. Кроме того, 13 человек заинтересовались созданием специальных клубов и центров для поддержки пожилых граждан.

Анкетирование вызвало интерес среди респондентов, поэтому о возможностях использования информационно-коммуникационных услуг все респонденты хотели бы узнать больше.

На основании анкетирования респондентов можно сделать вывод, что у большинства респондентов низкий уровень осведомленности и информированности об информационно-коммуникационных услугах.

В связи с этим, необходимо разработать программы обучения и поддержки для пожилых граждан с целью повышения их осведомленности и возможности использования информационно-коммуникационных услуг. Это позволит улучшить качество жизни пожилых людей на Крайнем севере и обеспечить им доступ к доступной и актуальной информации.

Следующий метод диагностики, выбранный нами в рамках нашей исследовательской работы-тестирование (приложение Б).

Тестирование респондентов позволило нам оценить навыки пожилых людей в работе с электронными сервисами, а также выявить проблемы и сложности, с которыми они сталкиваются. Результаты тестирования послужат основой для разработки специальных обучающих программ и облегчения доступа к Госуслугам и Социальному фонду России (далее – СФР) для пенсионеров, проживающих в условиях Крайнего севера.

В ходе тестирования мы обратили внимание на следующие аспекты: умение регистрироваться на государственных порталах, заполнять электронные формы, осуществлять электронные платежи, получать информацию о своих правах и льготах, а также использовать СФР для получения медицинской помощи и организации коммуникации с органами социальной защиты.

Варианты ответа в тестировании расшифровываются следующим образом: вариант А – 2 балла, вариант Б – 1 балл, вариант В – 0 баллов.

Вопросов тестирования – 15. Количество респондентов – 30 пожилых граждан, проживающих в условиях Крайнего севера, которые участвовали в анкетировании.

Таблица 2 – Характеристика и критерии уровня информационной грамотности и подготовленности пенсионеров, проживающих в условиях Крайнего севера, в использовании государственных услуг и СФР.

Низкий уровень	Средний уровень	Высокий уровень
Непонимание процедуры регистрации и авторизации на государственных порталах и СФР	Основное понимание процедуры регистрации и авторизации на государственных порталах и СФР, хотя могут возникать некоторые затруднения	Полное понимание процедуры регистрации и авторизации на государственных порталах и СФР
Затруднения в освоении функционала онлайн-сервисов и приложений для доступа к государственным услугам	Умение освоить основной функционал онлайн-сервисов и приложений для доступа к государственным услугам	Высокие навыки осваивания расширенного функционала онлайн-сервисов и приложений для доступа к государственным услугам
Отсутствие навыков работы с электронными документами и заполнением онлайн-форм	Базовые навыки работы с электронными документами и заполнением онлайн-форм	Продвинутые навыки работы с электронными документами и заполнением онлайн-форм;
Ограниченная осведомленность о возможностях и преимуществах использования государственных порталов и СФР	Осведомленность о возможностях и преимуществах использования государственных порталов и СФР, но с недостаточным уровнем детализации	Полная Осведомленность о возможностях и преимуществах использования государственных порталов и СФР, с достаточным уровнем детализации

Низкий уровень	Средний уровень	Высокий уровень
Низкая готовность к самостоятельному поиску и анализу информации, необходимой для взаимодействия с государственными органами	Способность найти и использовать необходимую информацию для взаимодействия с государственными органами	Высокая способность найти и использовать необходимую информацию для взаимодействия с государственными органами
Отсутствие навыков защиты персональных данных и обеспечения конфиденциальности при использовании государственных услуг и СФР	Ограниченная готовность к защите персональных данных и обеспечению конфиденциальности при использовании государственных услуг и СФР	Полная готовность к защите персональных данных и обеспечению конфиденциальности при использовании государственных услуг и СФР

Ниже представлены результаты тестирования, проведенного нами в рамках исследовательской работы.

Таблица 3.1 – Уровень информационной грамотности и подготовленности респондентов при работе с информационно-коммуникационными услугами.

ФИО респондента	Вопр ос №1	Вопр ос №2	Вопр ос №3	Вопрос №4	Вопрос №5	Вопрос №6	Вопрос №7	Вопрос №8	Вопрос №9
Респондент 1	1 б	1 б	1 б	1 б	0 б	0 б	1 б	1 б	0 б
Респондент 2	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	0 б

## Продолжение таблицы 3.1

ФИО респондента	Вопр ос №1	Вопр ос №2	Вопро с №3	Вопрос №4	Вопрос №5	Вопрос №6	Вопрос №7	Вопрос №8	Вопрос №9
Респондент 3	1 б	0 б	0 б	1 б	1 б	1 б	1 б	0 б	0 б
Респондент 4	1 б	1 б	1 б	0 б	1 б	1 б	0 б	0 б	1 б
Респондент 5	1 б	1 б	1 б	1 б	0 б	0 б	1 б	0 б	0 б
Респондент 6	1 б	1 б	0 б	0 б	1 б	0 б	0 б	0 б	1 б
Респондент 7	2 б	1 б	1 б	2 б	1 б	1 б	2 б	1 б	1 б
Респондент 8	1 б	1 б	1 б	1 б	0 б	0 б	0 б	0 б	1 б
Респондент 9	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б
Респондент 10	1 б	1 б	0 б	1 б	1 б	0 б	1 б	0 б	0 б
Респондент 11	2 б	2 б	1 б	2 б	1 б	2 б	1 б	1 б	1 б
Респондент 12	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б
Респондент 13	0 б	1 б	0 б	1 б	1 б	0 б	1 б	0 б	0 б
Респондент 14	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б
Респондент 15	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б

Продолжение таблицы 3.1

ФИО респондента	Вопр ос №1	Вопр ос №2	Вопро с №3	Вопрос №4	Вопрос №5	Вопрос №6	Вопрос №7	Вопрос №8	Вопрос №9
Респондент 16	0 6	0 6	1 6	1 6	1 6	0 6	1 6	0 6	1 6
Респондент 17	1 6	2 6	1 6	1 6	2 6	2 6	1 6	2 6	2 6
Респондент 18	1 6	1 6	1 6	0 6	0 6	1 6	0 6	0 6	0 6
Респондент 19	1 6	1 6	1 6	1 6	1 6	0 6	0 6	0 6	0 6
Респондент 20	1 6	1 6	0 6	1 6	1 6	0 6	0 6	1 6	0 6
Респондент 21	2 6	1 6	2 6	2 6	2 6	1 6	2 6	2 6	1 6
Респондент 22	0 6	1 6	1 6	1 6	1 6	0 6	1 6	0 6	0 6
Респондент 23	1 6	1 6	1 6	1 6	1 6	1 6	1 6	1 6	0 6
Респондент 24	0 6	0 6	0 6	0 6	0 6	0 6	0 6	0 6	1 6
Респондент 25	1 6	1 6	1 6	1 6	1 6	1 6	1 6	1 6	2 6
Респондент 26	0 6	0 6	1 6	1 6	1 6	0 6	1 6	0 6	1 6
Респондент 27	1 6	1 6	0 6	0 6	1 6	0 6	1 6	0 6	0 6
Респондент 28	1 6	1 6	0 6	0 6	1 6	0 6	1 6	1 6	1 6

## Окончание таблицы 3.1

ФИО респондента	Вопрос №1	Вопрос №2	Вопрос №3	Вопрос №4	Вопрос №5	Вопрос №6	Вопрос №7	Вопрос №8	Вопрос №9
Респондент 29	1 б	1 б	1 б	0 б	1 б	0 б	1 б	1 б	1 б
Респондент 30	0 б	1 б	0 б	1 б	0 б	1 б	1 б	1 б	0 б

Таблица 3.2 – Продолжение таблицы 3.1.

ФИО респондента	Вопрос №10	Вопрос №11	Вопрос №12	Вопрос №13	Вопрос №14	Вопрос №15	Общий уровень на начало эксперимента
Респондент т 1	1 б	1 б	1 б	1 б	0 б	0 б	Низкий
Респондент т 2	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	Средний
Респондент т 3	1 б	0 б	0 б	1 б	1 б	1 б	Низкий
Респондент т 4	1 б	1 б	1 б	0 б	1 б	1 б	Средний
Респондент т 5	1 б	1 б	1 б	1 б	0 б	0 б	Низкий
Респондент т 6	1 б	1 б	0 б	0 б	1 б	0 б	Низкий
Респондент т 7	2 б	1 б	1 б	2 б	1 б	1 б	Средний
Респондент т 8	1 б	1 б	1 б	1 б	0 б	0 б	Низкий
Респондент т 9	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	Средний

Продолжение таблицы 3.2

ФИО респондент а	Вопрос №10	Вопрос №11	Вопрос №12	Вопрос №13	Вопрос №14	Вопрос №15	Общий уровень на начало эксперимента
Респонден т 10	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	Низкий
Респондент 11	2 б	2 б	1 б	2 б	1 б	2 б	Высокий
Респондент 12	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	Средний
Респондент 13	0 б	1 б	0 б	1 б	1 б	0 б	Низкий
Респондент 14	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	Средний
Респондент 15	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	Средний
Респонден т 16	0 б	0 б	1 б	1 б	1 б	0 б	Низкий
Респонден т 17	1 б	2 б	1 б	1 б	2 б	2 б	Высокий
Респонден т 18	1 б	1 б	1 б	0 б	0 б	1 б	Низкий
Респондент 19	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	0 б	Низкий
Респондент 20	1 б	1 б	0 б	1 б	1 б	0 б	Низкий
Респондент 21	2 б	1 б	2 б	2 б	2 б	1 б	Высокий
Респондент 22	0 б	1 б	1 б	1 б	1 б	0 б	Низкий
Респонден т 23	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	Средний

## Окончание таблицы 3.2

ФИО респондент а	Вопрос №10	Вопрос №11	Вопрос №12	Вопрос №13	Вопрос №14	Вопрос №15	Общий уровень на начало эксперимента
Респондент 24	1 б	0 б	0 б	0 б	1 б	0 б	Низкий
Респондент 25	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	Средний
Респондент 26	0 б	0 б	1 б	1 б	1 б	0 б	Низкий
Респондент 27	1 б	1 б	0 б	0 б	1 б	0 б	Низкий
Респондент 28	1 б	1 б	0 б	0 б	1 б	0 б	Низкий
Респондент 29	1 б	1 б	1 б	0 б	0 б	0 б	Низкий
Респондент т 30	0 б	1 б	0 б	1 б	0 б	1 б	Низкий

На основании данного тестирования, можно сделать вывод, что большинство респондентов обладают низким уровнем информационной грамотности и подготовленности в области информационно-коммуникационных услуг.

Уровни актуального уровня информационной грамотности и подготовленности респондентов при работе с информационно-коммуникационными услугами:

низкий уровень – от 0 до 10 баллов, знания и навыки отсутствуют или носят ознакомительный характер;

средний уровень – от 11 до 22 баллов, наличие единичных, частично систематизированных умений и навыков, требуется помощь;

высокий уровень – от 23 до 30 баллов, наличие выраженных полных умений и навыков, респондент на высоком уровне умеет пользоваться информационно-коммуникационными типами услуг самостоятельно.



Рисунок 1 – Результаты первичной диагностики актуального уровня информационной грамотности и подготовленности респондентов при работе с информационно-коммуникационными услугами.

При анализе анкетирования и тестирования респондентов, нами были выявлены важные дефициты.

Первым дефицитом, выявленным в процессе исследования, является недостаточное понимание основных понятий и терминов, связанных с информационно-коммуникационными услугами.

Вторым дефицитом, который мы обнаружили, является ограниченное умение респондентов определять надежность и достоверность информации, получаемой из различных источников.

Третьим дефицитом, который мы выявили, является недостаточное знание респондентами правил безопасности при работе с информационно-коммуникационными услугами. Многие респонденты не знали о необходимости

использования сложных паролей, о возможности взлома аккаунтов и утечки персональных данных. Это говорит о низком уровне подготовленности респондентов в области защиты информации и безопасности в сети.

Четвертый дефицит, выявленный в ходе исследования, связан с недостаточной готовностью респондентов к использованию различных информационно-коммуникационных технологий. Многие респонденты испытывали трудности при работе с электронной почтой, не умели пользоваться поисковыми системами эффективно, не знали о возможностях онлайн-конференций и вебинаров. Это указывает на недостаточную подготовленность респондентов в области использования современных информационных технологий.

Таким образом, проведенное исследование выявило ряд дефицитов в информационной грамотности и подготовленности респондентов при работе с информационно-коммуникационными технологиями.

Необходимо разработать программы и мероприятия для повышения уровня информационной грамотности и подготовленности респондентов, а также обучающие курсы и тренинги, чтобы устранить эти дефициты и обеспечить более эффективную работу с информационными сервисами и технологиями.

## **2.2 Разработка программы по расширению информационно-коммуникационных технологий для пожилых граждан, проживающих в условиях Крайнего севера**

Полученные, в ходе первичной диагностики респондентов, результаты позволили нам определить необходимость организации и реализации программы, направленной на расширение информационно-коммуникационных технологий для пожилых граждан, проживающих в условиях Крайнего севера.

**Продолжительность программы: 4 недели**

**Цель программы:** создание условий для расширения информационно-коммуникационных технологий для пожилых граждан, проживающих в условиях Крайнего севера.

**Задачи программы:**

1. Определить актуальный уровень информированности и умений пожилых граждан при работе с информационно-коммуникационными технологиями;
2. Разработать план мероприятий, способствующих расширению информационно-коммуникационных технологий среди пожилых граждан;
3. Апробировать и внедрить мероприятия программы в деятельность учреждения;
4. Проанализировать результаты работы.

**Целевая группа:** пожилые получатели социальных услуг, проживающие в условиях Крайнего севера в количестве 30 человек.

**Средства и ресурсы, необходимые для реализации программы:**

информационные: интернет-ресурсы, дидактический и наглядный материал, методическая литература;

кадровые: социальный педагог, педагог-психолог, специалист по социальной работе, администрация учреждения;

материально-технические: учебные комнаты, оборудование.

**Этапы программы:**

1. Аналитический этап. В этот период необходимо решить ряд следующих задач: проанализировать материально – технические, кадровые и социально – педагогические условия реализации программы.

2. Практический этап. Его задачами является: разработка плана работы по расширению информационно-коммуникационных технологий для пожилых граждан; подготовить и провести теоретические и практические занятия с участниками исследования по намеченному плану.

3. **Заключительный этап.** На данном этапе нам необходимо провести повторную диагностику и проанализировать полученные результаты.

**Ожидаемые результаты реализации:**

Одним из ожидаемых результатов от освоения нашей программы гражданами пожилого возраста является улучшение их навыков взаимодействия с информационными технологиями. Участники исследования будут владеть навыками работы с компьютером, знать основы Интернета. Это позволит им не только быть в курсе последних новостей, но и получать доступ к различным информационным ресурсам, полезным для их повседневной жизни.

Кроме того, освоение программы предполагает формирование у респондентов критического мышления и навыков оценки достоверности информации. Они научатся различать фейковые новости, отличать надежные источники информации от мошеннических, а также анализировать и сравнивать различные точки зрения.

Разработанная программа также ставит перед собой задачу развития информационной грамотности в сфере кибербезопасности. Мы предполагаем, что участники, освоившие программу, будут более осведомлены о возможных угрозах в сети, будут уметь защищать свою личную информацию и избегать мошенничества.

Ожидается, что освоение программы позволит респондентам стать более активными и самостоятельными участниками информационного общества. Они смогут использовать интернет для общения со своими детьми и внуками, принимать участие в онлайн-курсах и вебинарах, находить информацию, необходимую для решения бытовых и медицинских вопросов, а также получать официальную информацию от государственных органов и организаций.

**Приемы и методы работы в рамках программы:** словесные, наглядные, практические, беседа, тестирование, анкетирование, демонстрация, объяснение.

В рамках реализации программы, нами был разработан план работы, направленные на развитие компьютерной грамотности у участников исследования.

Таблица 4 – План мероприятий по развитию компьютерной грамотности участников исследования.

№	Тема занятий	Цель занятий	Задачи занятий	Форма занятий
1	Основы компьютерной грамотности. Введение в компьютерную грамотность	Понимание базовых компонентов компьютерной грамотности.	Ознакомление с основными понятиями компьютерной грамотности, объяснение преимуществ использования компьютера.	Лекция с примерами и демонстрацией.
2	Основы работы с операционной системой. Работа с операционной системой системы, например, открытие и закрытие программ, использование файловой системы.	Освоение базовых навыков работы с операционной системой.	Обучение участников работе с различными функциями операционной	Практические упражнения и демонстрация.

Продолжение таблицы 4

№	Тема занятий	Цель занятий	Задачи занятий	Форма занятий
3	Основы работы с электронной почтой. Пользование электронной почтой.	Освоение базовых навыков работы с электронной почтой.	Обучение участников созданию электронной почты, отправке и получению сообщений, прикреплению файлов.	Практические упражнения и демонстрация.
4	Безопасность в интернете. Основы безопасности в интернете	Повышение осведомленности в области безопасности в интернете.	Обучение участников основным правилам безопасности при использовании компьютера и интернета, например, создание надежных паролей, избегание подозрительных ссылок.	Лекция с примерами и демонстрацией.
5	Интернет-браузеры и поисковые системы. Работа с интернет-браузерами и поисковыми системами	Освоение навыков работы с интернет-браузерами и поисковыми системами.	Ознакомление с основными функциями интернет-браузеров, поиск информации в сети, использование закладок.	Практические упражнения и демонстрация.

## Продолжение таблицы 4

№	Тема занятий	Цель занятий	Задачи занятий	Форма занятий
6	Работа с текстовыми документами. Создание и редактирование текстовых документов	Овладение навыками работы с текстовыми документами.	Обучение участников созданию и редактированию текстовых документов, форматированию текста, сохранению и открытию файлов.	Практические упражнения и демонстрация
7	Работа с таблицами и графиками. Создание и редактирование таблиц и графиков	Освоение навыков работы с таблицами и графиками.	Обучение участников созданию и редактированию таблиц, вставке и форматированию графиков.	Практические упражнения и демонстрация
8	Работа с мультимедиа. Работа с фотографиями, музыкой и видео	Освоение навыков работы с мультимедиа.	Обучение участников работе с фотографиями (изменение размера, обрезка), прослушиванию музыки и просмотру видео.	Практические упражнения и демонстрация
9	Основы работы с социальными сетями. Работа с социальными сетями	Освоение базовых навыков работы с социальными сетями.	Обучение участников созданию профиля в социальных сетях, добавлению друзей, публикации постов и комментированию.	Практические упражнения и демонстрация

Продолжение таблицы 4

№	Тема занятий	Цель занятий	Задачи занятий	Форма занятий
10	Онлайн-банкинг и электронные платежи. Использование онлайн-банкинга и электронных платежей	Освоение навыков работы с онлайн-банкингом и электронными платежами.	Обучение участников основам онлайн-банкинга, платежным системам и безопасным электронным транзакциям.	Лекция с примерами и демонстрацией.
11	Основы работы с приложениями. Использование приложений на компьютере и смартфоне	Повышение навыков работы с приложениями.	Обучение участников установке и использованию различных приложений, например, мессенджеров, фото-редакторов.	Практические упражнения и демонстрация
12	Онлайн-шопинг и электронная коммерция. Покупки в интернете	Освоение навыков онлайн-шопинга и электронной коммерции.	Обучение участников поиску товаров, оформлению заказа и безопасной оплате через интернет.	Лекция с примерами и демонстрацией.
13	Работа с облачными сервисами. Использование облачных сервисов	Освоение навыков работы с облачными сервисами.	Обучение участников созданию облачного хранилища, загрузке файлов и совместной работе над документами.	Практические упражнения и демонстрация.

## Окончание таблицы 4

№	Тема занятий	Цель занятий	Задачи занятий	Форма занятий
14	Работа с мобильными устройствами. Использование мобильных устройств	Освоение навыков работы с мобильными устройствами.	Обучение участников работе с мобильными устройствами, настройке приложений, обмену сообщениями и фотографиями.	Практические упражнения и демонстрация.
15	Повторение и закрепление материала. Повторение основ компьютерной грамотности	Закрепление и углубление полученных знаний по компьютерной грамотности.	Повторение и закрепление основных тем, пройденных на предыдущих занятиях, ответы на вопросы участников.	Обсуждение и ответы на вопросы участников, итоговое тестирование.

Кроме того, в рамках нашей работы, нами были отдельно подготовлены инструкции для более детального изучения устройства Портала государственных услуг и Социального фонда России.

### **Пошаговая инструкция по пользованию порталом госуслуг для пожилых граждан**

#### Шаг 1: Регистрация на портале госуслуг

1. Откройте веб-браузер и введите адрес портала госуслуг в адресную строку.
2. На открывшейся странице найдите кнопку "Регистрация" и нажмите на нее.
3. Заполните все необходимые поля в форме регистрации, указав свои ФИО, дату рождения, адрес проживания и контактные данные.
4. Придумайте надежный пароль и введите его в соответствующее поле.

5. Нажмите кнопку "Зарегистрироваться" для завершения процесса регистрации.

#### Шаг 2: Авторизация на портале госуслуг

1. После завершения регистрации вернитесь на главную страницу портала госуслуг.
2. Найдите поле для ввода логина и пароля и введите свои учетные данные.
3. Нажмите кнопку "Войти" для авторизации на портале.

#### Шаг 3: Поиск необходимой государственной услуги

1. На главной странице портала госуслуг найдите раздел "Государственные услуги" или "Услуги".
2. Используйте встроенный поисковой движок для поиска нужной услуги или просмотрите список доступных услуг в разделах.
3. Нажмите на название выбранной услуги для получения подробной информации о ней.

#### Шаг 4: Оформление и отправка заявки на услугу

1. В подробной информации о выбранной услуге найдите кнопку "Оформить заявку" или "Подать заявку".
2. Нажмите на кнопку и заполните все необходимые поля в форме заявки, указав требуемую информацию.
3. При необходимости, приложите сканы или фотографии документов, которые могут потребоваться для обработки заявки.
4. Проверьте правильность заполнения всех данных и нажмите кнопку "Отправить" для отправки заявки.

#### Шаг 5: Отслеживание статуса заявки

1. После отправки заявки вернитесь на главную страницу портала госуслуг.

2. Найдите раздел "Мои услуги" или "Мои заявки".
3. В этом разделе вы сможете отслеживать статус своей заявки, получать уведомления о ее изменениях и загружать необходимые документы.

## **Пошаговая инструкция по пользованию порталом Социальным Фондом России для пожилых граждан**

### Шаг 1: Вход на портал

1. Откройте веб-браузер на вашем компьютере.
2. В адресной строке введите "www.socfond.ru" и нажмите клавишу Enter.
3. На главной странице портала найдите и нажмите на кнопку "Вход" или "Личный кабинет".
4. В появившемся окне введите ваш логин и пароль, зарегистрированные при регистрации на портале.
5. Нажмите на кнопку "Войти".

### Шаг 2: Навигация по portalу

1. После успешного входа вы попадете на ваш личный кабинет.
2. В верхней части страницы находится меню навигации, где вы сможете выбрать нужный раздел портала.
3. Щелкните по нужному разделу, чтобы перейти на соответствующую страницу.

### Шаг 3: Заполнение профиля

1. На странице личного кабинета найдите раздел "Профиль" или "Личные данные".
2. Щелкните по нему, чтобы перейти на страницу редактирования профиля.
3. Заполните все необходимые поля, такие как ФИО, дата рождения, адрес проживания и контактные данные.
4. После заполнения всех полей нажмите кнопку "Сохранить" или "Обновить".

### Шаг 4: Просмотр и оформление заявок

1. На главной странице личного кабинета найдите раздел "Заявки" или "Мои заявки".

2. Щелкните по нему, чтобы перейти на страницу со списком ваших текущих заявок.
3. Чтобы оформить новую заявку, найдите и нажмите на кнопку "Оформить заявку" или "Добавить заявку".
4. Заполните все необходимые поля в форме заявки, следуя инструкциям на странице.
5. После заполнения всех полей нажмите кнопку "Отправить" или "Подтвердить".

#### Шаг 5: Просмотр статуса заявок

1. Чтобы проверить статус ваших заявок, вернитесь на страницу со списком ваших текущих заявок.
2. В списке заявок найдите нужную заявку и щелкните по ней, чтобы открыть страницу с подробной информацией о заявке.
3. На этой странице вы сможете увидеть текущий статус заявки, например, "На рассмотрении", "Одобрено" или "Отклонено".

Помимо создания программы об основах компьютерной грамотности и инструкций для удобного использования портала Госуслуг и Социального фонда России, нами была создана группа в мессенджере под названием «Золотой возраст». Группа представляет собой одностороннюю информационную базу, содержащую полезные материалы, связанные с жизнью граждан пожилого возраста. В данной группе представлена информация о социальных услугах, программах активного долголетия, правилах получения льгот и других важных аспектах. Кроме того, в группе представлена информация, посвященная здоровью и профилактике заболеваний, где пожилые люди могут получать советы врачей и медицинские рекомендации. Сотрудники учреждения направляют в чат всю необходимую информацию, касающуюся медицинских, социальных, профилактических, развлекательных, обучающих мероприятий.

Кроме того, нами также был создан чат в мессенджере под названием «Золотой век. Общение», где участникам была предоставлена возможность общения и обмена опытом между друг другом и сотрудниками учреждения.

## **Работа в рамках исследования**

В ходе разработки и реализации программы по расширению информационно-коммуникационных технологий для пожилых граждан были достигнуты высокие результаты.

Пожилые граждане освоили базовые навыки работы с компьютером и интернетом. Были проведены специальные курсы, на которых они учились пользоваться компьютером, просматривать веб-страницы, отправлять и получать электронные письма, а также использовать основные программы, такие как текстовый редактор и таблицы.

Были проведены занятия по безопасности в сети Интернет. Пожилым гражданам были объяснены основные правила безопасности при работе в интернете, а также они научились распознавать и избегать мошеннических схем и вредоносных программ.

Разработана программа и инструкции, адаптированные к потребностям пожилых граждан. Эти инструкции имеют простую навигацию, что делает их использование более комфортным для пожилых людей.

Пожилые граждане освоили навыки использования мобильных устройств. Были проведены специальные занятия, на которых они научились пользоваться смартфонами и планшетами, устанавливать приложения, отправлять сообщения и совершать звонки.

Для успешной реализации программы по расширению информационно-коммуникационных технологий для пожилых граждан были использованы следующие методы работы:

Индивидуальные занятия. Опытные специалисты работали с пожилыми гражданами индивидуально, учитывая их индивидуальные потребности и темп обучения. Это позволило максимально эффективно передавать знания и поддерживать мотивацию участников.

Групповые занятия. Пожилым гражданам была предоставлена возможность учиться в небольших группах, где они могли обмениваться опытом и поддерживать друг друга. Групповые занятия также способствовали формированию коммуникативных навыков участников.

Обратная связь и поддержка. В процессе обучения пожилым гражданам оказывалась постоянная поддержка и обратная связь от инструкторов. Это позволяло быстро реагировать на возникающие трудности и помогало участникам чувствовать себя увереннее в процессе освоения новых навыков и умений.

Постепенное увеличение сложности. В программе предусмотрено постепенное увеличение сложности материала, чтобы пожилым гражданам было комфортно осваивать новые навыки. Это помогало им чувствовать прогресс и мотивировало к дальнейшему обучению.

Таким образом, программа по расширению информационно-коммуникационных технологий для пожилых граждан привела к значительному повышению уровня компьютерной грамотности участников и улучшила их возможности для общения и получения информации. В дальнейшем планируется расширить программу и предоставить доступ к новым технологиям, чтобы пожилые граждане могли оставаться активными и включенными в информационное общество.

### **2.3 Анализ и интерпретация полученных результатов**

После завершения нашей работы по расширению информационно-коммуникационных технологий, нами было проведено вторичное диагностическое исследование респондентов, принимавших участие в нашей исследовательской работе. Нами был проведен сравнительный анализ полученных данных.

Для определения произошедших изменений было использовано то же тестирование, что и в первичной диагностике.

Результаты контрольного эксперимента представлены в таблице ниже.

Талица 5.1 – Результаты контрольного эксперимента.

ФИО респонде нта	Вопр ос №1	Вопро с №2	Вопро с №3	Вопро с №4	Вопро с №5	Вопро с №6	Вопро с №7	Вопрос №8	Вопрос №9
Респонде нт 1	2 б	2 б	2 б	2 б	1 б	1 б	2 б	1 б	1 б
Респонде нт 2	2 б	1 б	2 б	1 б	1 б	2 б	1 б	1 б	1 б
Респонде нт 3	2 б	2 б	2 б	1 б	2 б	1 б	1 б	1 б	1 б
Респонде нт 4	2 б	1 б	2 б	2 б	2 б	1 б	1 б	1 б	1 б
Респонде нт 5	2 б	2 б	1 б	1 б	2 б	2 б	2 б	1 б	1 б
Респонде нт 6	2 б	2 б	1 б	1 б	2 б	1 б	1 б	1 б	2 б
Респонде нт 7	2 б	2 б	1 б	2 б	1 б	1 б	2 б	1 б	2 б
Респонде нт 8	2 б	2 б	2 б	2 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б
Респонде нт 9	2 б	2 б	2 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б
Респонде нт 10	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б
Респонден т 11	2 б	2 б	1 б	2 б	1 б	2 б	1 б	1 б	1 б
Респонден т 12	2 б	2 б	2 б	2 б	2 б	2 б	1 б	1 б	1 б
Респонден т 13	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б
Респонден т 14	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б

Продолжение таблицы 5.1

ФИО респондента	Вопрос №1	Вопрос №2	Вопрос №3	Вопрос №4	Вопрос №5	Вопрос №6	Вопрос №7	Вопрос №8	Вопрос №9
Респондент 15	2 б	2 б	2 б	2 б	2 б	2 б	2 б	2 б	2 б
Респондент 16	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б
Респондент 17	2 б	2 б	2 б	2 б	2 б	2 б	1 б	2 б	2 б
Респондент 18	2 б	2 б	2 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б
Респондент 19	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б
Респондент 20	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б
Респондент 21	2 б	2 б	2 б	2 б	2 б	2 б	2 б	2 б	2 б
Респондент 22	1 б	2 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б
Респондент 23	2 б	2 б	2 б	1 б	1 б	1 б	2 б	2 б	1 б
Респондент 24	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б
Респондент 25	2 б	2 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	2 б
Респондент 26	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б
Респондент 27	2 б	2 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б
Респондент 28	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б

## Окончание таблицы 5.1

ФИО респондента	Вопрос №1	Вопрос №2	Вопрос №3	Вопрос №4	Вопрос №5	Вопрос №6	Вопрос №7	Вопрос №8	Вопрос №9
Респондент 29	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б
Респондент 30	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б

Таблицы 5.2 – Продолжение таблицы 5.1.

ФИО респондента	Вопрос №10	Вопрос №11	Вопрос №12	Вопрос №13	Вопрос №14	Вопрос №15	Общий уровень на конец эксперимента
Респондент 1	2 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	Средний
Респондент 2	2 б	2 б	2 б	2 б	2 б	2 б	Высокий
Респондент 3	1 б	1 б	1 б	2 б	2 б	2 б	Средний
Респондент 4	2 б	2 б	2 б	1 б	2 б	2 б	Высокий
Респондент 5	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	Средний
Респондент 6	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	Средний
Респондент 7	2 б	2 б	2 б	2 б	2 б	2 б	Высокий
Респондент 8	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	Средний
Респондент 9	2 б	2 б	2 б	2 б	1 б	1 б	Высокий

Продолжение таблицы 5.1

ФИО респонде нта	Вопрос №10	Вопрос №11	Вопрос №12	Вопрос №13	Вопрос №14	Вопрос №15	Общий уровень на конец эксперимента
Респонде нт 10	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	Низкий
Респонде нт 11	2 б	2 б	2 б	2 б	2 б	2 б	Высокий
Респонде нт 12	1 б	1 б	2 б	2 б	2 б	2 б	Высокий
Респонде нт 13	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	Низкий
Респонде нт 14	2 б	2 б	2 б	2 б	1 б	1 б	Средний
Респонде нт 15	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	Высокий
Респонде нт 16	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	Низкий
Респонде нт 17	2 б	2 б	2 б	2 б	2 б	2 б	Высокий
Респонде нт 18	2 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	Средний
Респонде нт 19	2 б	2 б	1 б	1 б	1 б	1 б	Средний
Респонде нт 20	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	Низкий
Респонде нт 21	2 б	2 б	2 б	2 б	2 б	2 б	Высокий
Респонде нт 22	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	Средний
Респонде нт 23	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	Средний

ФИО респондента	Вопрос №10	Вопрос №11	Вопрос №12	Вопрос №13	Вопрос №14	Вопрос №15	Общий уровень на конец эксперимента
Респондент 24	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	Низкий
Респондент 25	2 б	2 б	1 б	2 б	1 б	1 б	Средний
Респондент 26	1 б	1 б	1 б	2 б	2 б	1 б	Средний
Респондент 27	1 б	1 б	1 б	2 б	1 б	2 б	Средний
Респондент 28	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	Низкий
Респондент 29	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	Низкий
Респондент 30	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	1 б	Низкий



Рисунок 2 – Результаты вторичной диагностики актуального уровня информационной грамотности и подготовленности респондентов при работе с информационно-коммуникационными технологиями.

В результате проведения вторичной диагностики можно сделать следующий вывод: респондентов с низким уровнем стало 8 человек, имеющих средний уровень – 13, высокий – 9.

Далее, мы сравнили показатели первичной и вторичной диагностики респондентов. Сравнительные результаты представлены на рисунке ниже.



Рисунок 3 – Сравнительные результаты первичной и вторичной диагностики актуального уровня информационной грамотности и подготовленности респондентов при работе с информационно-коммуникационными услугами на конец эксперимента.

В начале эксперимента низкий уровень был отмечен у 18 человек из 30, средний у 9 человек из 30, высокий лишь у 3 респондентов из 30.

На момент контрольного среза нами были зафиксированы следующие изменения: низкий уровень отмечен у 8 респондентов из 30, средний уровень у 13 человек, высокий у 9 человек.

Таким образом, можно говорить о том, что низкий уровень был уменьшен с 54% (18 человек) респондентов до 24% (8 человек), средний уровень был 27% (9 человек) – стал 39% (13 человек), высокий уровень был лишь 10% (3 человека) – стал 27% (9 человек).

Нами были подведены некоторые итоги программы по расширению информационно-коммуникационных технологий для граждан пожилого возраста.

После прохождения программы пожилые люди приобрели значительные умения, навыки и знания в сфере информационно-коммуникационных технологий. Во-первых, они освоили основы работы с компьютером, научились включать и выключать устройство, запускать приложения, работать с файлами и документами. Они также научились использовать основные функции операционной системы, понимать принципы работы с мышью и клавиатурой.

Кроме того, пожилые люди освоили навыки работы в интернете. Они научились использовать поисковые системы для получения нужной информации, разбираются в структуре веб-страницы и умеют ориентироваться в адресной строке. Они также научились пользоваться электронной почтой, создавать и отправлять сообщения, а также просматривать и отвечать на полученные письма.

Респонденты, принявшие участие в программе, овладели навыками работы социальными сетями. Они научились создавать свои профили, добавлять друзей, обмениваться сообщениями и фотографиями, а также использовать различные функции и настройки приватности.

Кроме того, участники эксперимента стали увереннее в использовании мобильных приложений. Они научились скачивать и устанавливать приложения на свои устройства, запускать их и использовать основные функции. Кроме того, они научились обращаться за помощью в случае возникновения проблем с приложениями и устройствами.

Таким образом, после прохождения программы пожилые люди приобрели значительные умения, навыки и знания в области информационно-коммуникационных технологий. Они стали более самостоятельными и уверенными в использовании компьютера, интернета, электронной почты, социальных сетей и мобильных приложений. Эти новые навыки позволят им быть более активными и социально-интегрированными членами общества, а также получать доступ к большому объему информации и возможностям, предоставляемым современными технологиями.

## **ВЫВОДЫ ПО 2 ГЛАВЕ**

Базой исследования в нашей работе выступало Краевое государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Туруханский» (далее – КГБУ СО КЦСОН «Туруханский»).

В исследовании приняли участие 30 граждан пожилого возраста, получающих социальные услуги в КГБУ СО КЦСОН «Туруханский», а также проживающих в условиях Крайнего севера.

На подготовительном этапе нашего исследования был проведен анализ актуального уровня использования информационно-коммуникационных технологий пожилыми гражданами на Крайнем севере.

Для этого мы провели анкетирование респондентов (приложение А). В рамках первичной диагностики мы выделили характеристики низкого, среднего и высокого уровня осведомленности граждан пожилого возраста относительно их информированности об информационно-коммуникационных технологиях.

При анализе анкетирования и тестирования респондентов, нами были выявлены важные дефициты.

Первым дефицитом, выявленным в процессе исследования, является недостаточное понимание основных понятий и терминов, связанных с информационно-коммуникационными услугами.

Вторым дефицитом, который мы обнаружили, является ограниченное умение респондентов определять надежность и достоверность информации, получаемой из различных источников.

Третьим дефицитом, который мы выявили, является недостаточное знание респондентами правил безопасности при работе с информационно-коммуникационными услугами. Многие респонденты не знали о необходимости использования сложных паролей, о возможности взлома аккаунтов и утечки персональных данных. Это говорит о низком уровне подготовленности респондентов в области защиты информации и безопасности в сети.

Четвертый дефицит, выявленный в ходе исследования, связан с недостаточной готовностью респондентов к использованию различных информационно-коммуникационных технологий. Многие респонденты испытывали трудности при работе с электронной почтой, не умели пользоваться поисковыми системами эффективно, не знали о возможностях онлайн-конференций и вебинаров. Это указывает на недостаточную подготовленность респондентов в области использования современных информационных технологий.

Полученные, в ходе первичной диагностики респондентов, результаты позволили нам определить необходимость организации и реализации программы, направленной на расширение информационно-коммуникационных технологий для пожилых граждан, проживающих в условиях Крайнего севера. После завершения реализации программы, нами было проведено контрольное исследование.

Во-первых, участники освоили основы работы с компьютером, научились включать и выключать устройство, запускать приложения, работать с файлами и документами. Они также научились использовать основные функции операционной системы, понимать принципы работы с мышью и клавиатурой.

Кроме того, пожилые люди освоили навыки работы в интернете. Они научились использовать поисковые системы для получения нужной информации,

разбираются в структуре веб-страницы и умеют ориентироваться в адресной строке. Они также научились пользоваться электронной почтой, создавать и отправлять сообщения, а также просматривать и отвечать на полученные письма.

Респонденты, принявшие участие в программе, овладели навыками работы социальными сетями. Они научились создавать свои профили, добавлять друзей, обмениваться сообщениями и фотографиями, а также использовать различные функции и настройки приватности.

Кроме того, участники эксперимента стали увереннее в использовании мобильных приложений. Они научились скачивать и устанавливать приложения на свои устройства, запускать их и использовать основные функции. Кроме того, они научились обращаться за помощью в случае возникновения проблем с приложениями и устройствами.

Таким образом, после прохождения программы пожилые люди приобрели значительные умения, навыки и знания в области информационно-коммуникационных технологий. Они стали более самостоятельными и уверенными в использовании компьютера, интернета, электронной почты, социальных сетей и мобильных приложений. Эти новые навыки позволят им быть более активными и социально-интегрированными членами общества, а также получать доступ к большему объему информации и возможностям, предоставляемым современными технологиями.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Изучив и проанализировав работы отечественных и зарубежных авторов (Е.И. Апольских, В.Н. Подковыровой, Д.П. Тевса, И.А. Фурсевич, И.В. Дробышева, В.И. Загвязинский, В.А. Трайнев, И.Г. Захарова) под информационно-коммуникационными технологиями мы понимаем совокупность методов, средств и технических решений, которые используются для обработки, передачи и хранения информации, а также для обеспечения связи и коммуникации между людьми.

Использование информационно-коммуникационных технологий гражданами пожилого возраста, проживающими в условиях Крайнего севера, требует особого внимания и учета специфики данного региона. Только путем разработки и реализации адаптированных и целенаправленных мер можно обеспечить полноценное участие данной категории граждан в информационном обществе и обеспечить им равные возможности доступа к информационным ресурсам и коммуникационным технологиям.

Нами были выделены условия по качественному расширению информационно-коммуникационных технологий, предоставляемых пожилым гражданам, проживающих в условиях Крайнего севера, а именно:

- выявление конкретных запросов и умений владения ИКТ,
- разработка и реализация специальной программы, предусматривающей обучение самостоятельному пользованию компьютером,
- овладение способами безопасного поведения в сети интернет, индивидуальный и дифференцированный подход к пользователям,
- детальное инструктивно-методическое сопровождение.

Это позволит обеспечить пожилым гражданам доступ к современным технологиям и информационным ресурсам, улучшить их качество жизни и обеспечить активное участие в общественной жизни.

В исследовании приняли участие 30 граждан пожилого возраста, получающих социальные услуги в КГБУ СО КЦСОН «Туруханский», а также проживающих в условиях Крайнего севера.

На подготовительном этапе нашего исследования был проведен анализ актуального уровня использования информационно-коммуникационных технологий пожилыми гражданами на Крайнем севере.

Участники освоили основы работы с компьютером, научились включать и выключать устройство, запускать приложения, работать с файлами и документами. Они также научились использовать основные функции операционной системы, понимать принципы работы с мышью и клавиатурой.

Кроме того, пожилые люди освоили навыки работы в интернете. Они научились использовать поисковые системы для получения нужной информации, разбираются в структуре веб-страницы и умеют ориентироваться в адресной строке. Они также научились пользоваться электронной почтой, создавать и отправлять сообщения, а также просматривать и отвечать на полученные письма.

Респонденты, принявшие участие в программе, овладели навыками работы социальными сетями. Они научились создавать свои профили, добавлять друзей, обмениваться сообщениями и фотографиями, а также использовать различные функции и настройки приватности.

Кроме того, участники эксперимента стали увереннее в использовании мобильных приложений. Они научились скачивать и устанавливать приложения на свои устройства, запускать их и использовать основные функции. Кроме того, они научились обращаться за помощью в случае возникновения проблем с приложениями и устройствами.

Исходя из полученных результатов, можно сделать вывод, что наша исследовательская работа была эффективна и результативна, способствовала расширению информационно-коммуникационных технологий для граждан пожилого возраста, вызвала живой интерес у всех участников исследования.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Абрамова Г.С. Психология развития и возрастная психология [Текст]: учебник для вузов и ссузов / Г.С. Абрамова – Москва. : Издательство Прометей, 2022. – 705 с.
2. Анциферова Л.И. Новые стадии поздней жизни: время теплой осени или суровой зимы? // Психология старости и старения : Хрестоматия / О.В. Краснова, А.Г. Лидерс. – Москва : Академия, 2003. – С. 119-126.
3. Богданов В.С., Мерзляков А.А. Диагностика потенциала социального участия в контексте организации обратной связи между властью и населением // Научный результат. Социология и управление. Т.4. № 4. – 2018
4. Бусыгин К.Д. Приоритетная социальная политика государства как условие развития экономики // Микроэкономика. – 2010. – № 1. – С. 5–9.
5. Гусякова Л.Г. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: учебное пособие / Л.Г. Гусякова, С.И. Григорьев, Г.В. Говорухина, Ю.А. Калинина, М.Б. Лига, И.А. Щеткина : под ред. Л.Г. Гусяковой. – М. : Издательство Алгоритм, 2011. – 249 с.
6. Долженков С.В. Концепция обучения пожилых людей компьютерной грамотности / С.В. Долженков // Известия Регионального финансовоэкономического института. – 2014. – №3. С. 8–14.

7. Дьяконова Е.А. Компьютерная грамотность как компонент социального включения пожилых людей в общество на современном этапе / Е.А. Дьяконова // Многомерность общества : человек в социальном взаимодействии: 2-й молодежный конвент: материалы международной студенческой конференции – Екатеринбург : Издательство Уральского университета, 2018. – С. 350–353 .

8. Каменец А.В. Основы культурно-досуговой деятельности [Текст]: учебник для академического бакалавриата / А.В. Каменец, И.А. Урмина, Г.В. Заярская : под науч. ред. А.В. Каменца. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2017. – 185 с.

9. Караева А.К. Информационная грамотность пожилых людей // Материалы XI Международной студенческой научной конференции «Студенческий научный форум» [Электронный ресурс] режим доступа : <https://scienceforum.ru/2019/article/2018014436>

10. Клементьева М.В. Теоретико-методологический смысл понятия «ресурс развития» взрослого человека // Известия Тульского государственного университета. Гуманитарные науки. 2012. Вып. 2. – С. 326–336.

11. Ковалев И.В. Непрерывное образование как фактор социокультурной модернизации российского общества: социально-компетентностный анализ : дис. канд. соц. наук. СПб., 2016. – 186 с.

12. Кошарная Г.Б. Особенности обучения пожилых людей / Г.Б. Кошарная, Е. В. Щанина // Интеграция образования. 2013. – №4. – С. 5–13.

13. Кукуев А.И. Методы обучения взрослых: проблема классификации / А.И. Кукуев // Актуальные проблемы дополнительного профессионального образования на юге России. – 2008. – № 1 (5). С. 31–37.

14. Липский И.А. Пожилой человек и общество: грани взаимодействия // Расширение участия пожилых людей в развитии местного сообщества : Материалы семинара. – Ярославль, 2003. – с. 116.

15. Литвак Р.А. Использование технологии социальной адаптации в работе с пожилыми людьми в геронтологических центрах / Р.А. Литвак,

Т.А. Калугина // Вестник Челябинской государственной академии культуры и искусств. 2013. – № 4 (36). – С. 170–174.

16. Малофеев И.В. Социальные услуги в системе социального обслуживания населения / И.В. Малофеев – М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2012. – 176 с.

17. Мусина-Мазнова Г.Х. Социальная геронтология: теория и практика: учебное пособие / Г.Х. Мусина-Мазнова. – Москва : КНОРУС; Астраханский университет., 2017. – с 191.

18. Нагорнова А.Ю. Теория и технология социальной работы с пожилыми людьми [Текст]: учебное пособие для вузов / А.Ю.Нагорнова. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 133с.

19. Портнова А.Г. Геронтопсихологическое сопровождение когнитивного долголетия в пожилом и старческом возрасте / А.Г. Портнова, Д.А. Парфенова // Психология. Историко-критические обзоры и современные исследования. 2018. Т. 7. – № 6А. – С. 86 –97.

20. Привалов А.Н. Социально-педагогические аспекты обучения людей пожилого возраста использованию компьютера/ А.Н. Привалов, Ю.И. Богатырева, В.В. Соломатова, А.Н. Шмелев // Современные проблемы науки и образования. 2015. – №3. – С. 283

21. Раимова Л.А. Инновационные технологии в работе с людьми пожилого возраста : реабилитационный досуг / Л.А. Раимова. – Казань : Изд-во Веда, 2013. – 130 с.

22. Сапожникова Т.И. Социogerонтологическая характеристика пожилого возраста и старения как этапа жизненного цикла // Учёные записки ЗабГУ. – Чита, 2009. Вып. 4. – С. 166 –171.

23. Скалабан И.А. Участие и общественное участие как социологические категории // Теории и проблемы политических исследований. 2016. Том 5. – № 5А. С. 44 – 59.

24. Соломатова В.В. Электронно-сетевая социальная работа: реальности, возможности и перспективы / В.В. Соломатова, В.А. Фокин. Сотис. 2008. – № С. 69–83.
25. Соломина, Т.А. Организация досуга женщин пожилого возраста в рамках социального клуба по программе «Не старея душой» / Т.А. Соломина, О.О. Глыздова // Работник социальной службы. – 2016. – №6. – С. 31 –45
26. Стрижицкая О.Ю. Психология позитивного старения: условия, факторы и социальные эффекты геротрансцендентности : автореф. дис. дра психол. Наук/ Ольга Юрьевна Стрижицкая; СПб гос. ун-т. – СПб., 2018. – 50 с.
27. Холостова Е. И. Социальная работа с пожилыми людьми / Е.И. Холостова. 7-е изд., перераб. и доп.– Москва : Дашков и К, 2014. – 338с.
28. Хрисанфова Е. Н. Основы геронтологии (антропологические аспекты) / Е.Н. Хрисфанова. – Москва.: Владос, 1999. – 134 с.
29. Шахматов Н.Ф. Психическое старение: счастливое и болезненное / Н.Ф. Шахматов. Москва : Медицина, 1996. – 304 с.
30. Щанина Е.В. Интеграция пожилых людей в современный социум // Известия высших учебных заведений. Поволжский регион. Общественные науки. 2015. – № 1. – С. 150 –162.
31. Щанина Е.В. Факторы социальной активности старшего поколения // Известия высших учебных заведений. Поволжский регион. Общественные науки. 2009. – № 2. – С. 57 –67.
32. Щенникова С.В., К вопросу об адаптации граждан пожилого возраста и инвалидов к условиям жизни в современном обществе / С.В. Щенникова, Н.Ю. Киселева, Л.С. Тугарова // Альманах современной науки и образования. 2014. – №3. – С. 192–194.
33. Яншина Т.А., Аскарлова З.И. Обучение компьютерной грамотности людей старшего возраста: методические нюансы // Институт педагогики, психологии и социальных проблем – Казань, 2016. – С. 98 –101.

**Анкетирование для пожилых граждан на тему "Оказание информационно-коммуникационных услуг в условиях Крайнего севера"**

1. Какую информацию Вы хотели бы получить о доступных социальных услугах на Крайнем севере?
  - Об услугах, предоставляемых государственными учреждениями
  - О возможностях получения медицинской помощи и лекарств
  - О программе социальной поддержки для пожилых граждан
  - О возможностях получения питания и обеспечения бытовыми услугами
  - Другое \_\_\_\_\_
2. Как Вы оцениваете доступность информации об услугах социального обслуживания на Крайнем севере?
  - Очень доступно
  - Доступно, но требует дополнительных усилий для поиска
  - Трудно найти необходимую информацию
  - Совсем не доступно
  - Не знаю

3. Какие услуги социального обслуживания вам необходимы на Крайнем севере?
- Помощь в повседневных бытовых делах (уборка, готовка и т.д.)
  - Медицинская помощь и уход за здоровьем
  - Психологическая поддержка и консультации
  - Программы социальной активизации и развлечения
  - Другое \_\_\_\_\_
4. Какой вид информационно-коммуникационных услуг Вы бы хотели получать для улучшения доступа к социальным услугам?
- Информационные брошюры и памятки
  - Регулярная рассылка новостей и актуальной информации
  - Онлайн-консультации и телемедицина
  - Доступ к онлайн-платформе для заказа услуг и записи на прием
  - Другое \_\_\_\_\_
5. Какие преграды или трудности Вы испытываете при получении социальных услуг на Крайнем севере?
- Дальность расположения социальных учреждений
  - Недостаточное количество квалифицированных специалистов
  - Недостаточное финансирование программ социального обслуживания
  - Трудности в передвижении и доступе к услугам
  - Другое \_\_\_\_\_
6. Как часто Вы используете информационно-коммуникационные услуги (например, интернет, мобильную связь, социальные сети и т.д.)?
- Ежедневно
  - Несколько раз в неделю
  - Редко
  - Никогда не пользуюсь

7. Какие информационно-коммуникационные услуги Вы наиболее часто используете?

- Интернет
- Мобильная связь
- Телевидение/радио
- Социальные сети
- Электронная почта
- Другое (указать) \_\_\_\_\_

8. Какую роль играют информационно-коммуникационные услуги в Вашей повседневной жизни?

- Упрощают общение с родственниками и друзьями
- Позволяют получать актуальную информацию
- Помогают в решении бытовых вопросов (оплата счетов, покупки и т.д.)
- Предоставляют развлекательные возможности
- Другое (указать) \_\_\_\_\_

9. Какие трудности Вы испытываете при использовании информационно-коммуникационных услуг на Крайнем севере?

- Недостаточная скорость интернета
- Высокая стоимость услуг
- Недостаточное покрытие сети
- Отсутствие необходимых навыков использования технологий
- Другое (указать) \_\_\_\_\_

10. Какие виды информационно-коммуникационных услуг Вы считаете наиболее востребованными для пожилых граждан на Крайнем севере?

- Обучение компьютерным навыкам
- Помощь в освоении новых технологий
- Медицинские услуги дистанционной консультации

- Возможность взаимодействия с врачами и социальными работниками через интернет
- Другое (указать)\_\_\_\_\_

11.Какие преимущества Вы видите в оказании информационно-коммуникационных услуг пожилым гражданам на Крайнем севере?

- Улучшение доступа к информации и услугам
- Улучшение качества и комфорта жизни
- Сохранение связи с близкими, несмотря на удаленность
- Возможность получения медицинской помощи на расстоянии
- Другое (указать)\_\_\_\_\_

12.Какие ограничения и риски Вы видите в оказании информационно-коммуникационных услуг пожилым гражданам на Крайнем севере?

- Отсутствие надежной связи и непостоянство сигнала
- Отсутствие доступных и понятных обучающих программ
- Опасность для безопасности и конфиденциальности данных
- Ограниченные возможности физического взаимодействия и общения
- Другое (указать)\_\_\_\_\_

13.Какие изменения в информационно-коммуникационных услугах Вы бы хотели видеть на Крайнем севере с учетом потребностей пожилых граждан?

- Расширение покрытия интернета и мобильной связи
- Повышение доступности и стоимости услуг
- Организация специализированных образовательных программ для пожилых людей
- Внедрение медицинских технологий дистанционного обслуживания
- Другое (указать)\_\_\_\_\_

14. Какие рекомендации Вы можете дать по улучшению оказания информационно-коммуникационных услуг пожилым гражданам на Крайнем севере?

- Проведение обучающих курсов и тренингов для пожилых людей
- Снижение стоимости услуг и предоставление льготных тарифов
- Создание специальных центров поддержки для пожилых граждан
- Разработка адаптированных интерфейсов и программного обеспечения
- Другое (указать) \_\_\_\_\_

15. Хотели бы Вы получить дополнительную информацию о возможностях использования информационно-коммуникационных услуг на Крайнем севере?

- Да
- Нет
- Затрудняюсь ответить

**Тестирование для респондентов на тему «Оценка навыков в работе с электронными сервисами»**

**1. Что такое Портал государственных услуг Российской Федерации?**

- А) Услуги, предоставляемые государством через интернет
- Б) Услуги, предоставляющие государством только для малообеспеченных граждан, инвалидов и сирот
- В) Затрудняюсь ответить

**2. Какой вид услуги можно получить через Портал государственных услуг Российской Федерации?**

- А) Подать документы на получение пенсии, подать обращение в какие-либо инстанции, сделать выписки по лицевым счетам, узнать информацию по полагающимся пособиям и выплатам, подать заявление в образовательное учреждение.
- Б) Можно узнать сведения только по социальным вопросам.
- В) Затрудняюсь ответить

**3. Можно ли записаться к врачу через Портал государственных услуг Российской Федерации?**

- А) Можно
- Б) Можно, только социально незащищенным гражданам
- В) Затрудняюсь ответить

**4. Как расшифровывается аббревиатура СФР?**

- А) Социальный Фонд России
- Б) Система федерального регистра пенсионного обеспечения
- В) Затрудняюсь ответить

**5. Для чего может быть полезен СФР?**

- А) Для регистрации пенсионеров и выплаты пенсий
- Б) Для выплаты социальных пособий
- В) Затрудняюсь ответить

**6. Как можно быстро получить доступ к Порталу госуслуг и СФР?**

- А) Посредством регистрации на порталах, используя личные данные и электронную подпись
- Б) Обратившись лично в местное отделение МФЦ с паспортом
- В) Затрудняюсь ответить

**7. Умеете ли Вы пользоваться Порталом государственных услуг?**

- А) Да, в полной мере
- Б) Зарегистрирован(а), но не до конца понимаю как устроен Портал
- В) Не умею

**8. Умеете ли Вы пользоваться СФР?**

- А) Да, в полной мере
- Б) Зарегистрирован(а), но не до конца понимаю как устроен сервис
- В) Не умею

**9. Можно ли оплатить на Портале госуслуг коммунальные платежи?**

- А) Можно
- Б) Можно, но я этого не умею
- В) Нельзя

**10. Назовите категории услуг, представленных на Портале государственных услуг Российской Федерации:**

- А) Респондент назвал более 3х категории
- Б) Респондент назвал менее 3х категорий
- В) Респондент затруднялся ответить

**11. Какой документ необходим для регистрации на Портале государственных услуг?**

- А) Паспорт либо свидетельство о рождении
- Б) Только паспорт
- В) Затрудняюсь ответить

**12. Что такое одноразовый пароль?**

- А) Пароль, который можно использовать только один раз
- Б) Пароль, который требуется при входе на Портал госуслуг или СФР
- В) Затрудняюсь ответить

**13. Каким способом можно оплатить коммунальные услуги?**

- А) С помощью онлайн-банкинга, через портал Госуслуг, в приложении банка или на очном приеме в инстанции
- Б) Только на очном приеме в инстанции или через банковскую карту
- В) Только на очном приеме в инстанции

**14. Как можно получить информацию об интересующих Вас льготах и выплатах?**

- А) Через портал Государственных услуг и СФР, пометить местное отделение пенсионного Фонда, подписаться на информационные рассылки от Порталов
- Б) Через отделение пенсионного Фонда или через Портал государственных услуг
- В) Только через отделение пенсионного Фонда

**15. Какие преимущества имеют пенсионеры, пользующиеся Порталом госуслуг и СФР?**

- А) Удобство и доступность получения услуг, возможность контроля и проверки начисленных сумм, быстрое получение информации о новых льготах
- Б) Только быстрое получение информации о новых льготах
- В) Преимущества отсутствуют

