

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

МАРЕНИНА ДАРЬЯ ВЛАДИСЛАВОВНА

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
Формирование информационно-коммуникационных умений, ориентированных на
повседневную жизнь, у пожилых граждан в условиях центра социального
обслуживания

Направление подготовки 39.03.02 Социальная работа

Направленность (профиль) образовательной программы
Реабилитолог в социальной сфере

ДОПУСКАЮ К ЗАЩИТЕ
Заведующий кафедрой
д. пед. наук профессор Фурьева Т.В.

Научный руководитель
д. пед. наук профессор Фурьева Т.В.

Дата защиты

Обучающийся
Маренина Д.В.

Оценка _____

Красноярск 2025

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В СОЦИАЛЬНОЙ РЕАБИЛИТАЦИИ	7
1.1. Информационно-коммуникационные технологии как средство повышения качества жизни	7
1.2. Возрастные особенности восприятия и освоения новых технологий у пожилых граждан	13
Выводы по главе 1.....	22
ГЛАВА 2. РАЗРАБОТКА И РЕАЛИЗАЦИЯ ПРОГРАММЫ ПО ОБУЧЕНИЮ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ МОБИЛЬНЫХ УСТРОЙСТВ ГРАЖДАНАМИ ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА “ПУТЬ К ЦИФРОВОЙ НЕЗАВИСИМОСТИ”	23
2.1. Исследование потребностей и мотиваций пожилых людей в освоении использования мобильных устройств	23
2.2. Разработка программы по обучению использованию мобильных устройств гражданами пожилого возраста «Путь к цифровой независимости».....	38
2.3. Организация и проведение обучающих мероприятий в рамках реализации программы по обучению использованию мобильных устройств гражданами пожилого возраста «Путь к цифровой независимости»	44
Выводы по главе 2.....	54
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	55
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	58
ПРИЛОЖЕНИЕ А	64
ПРИЛОЖЕНИЕ Б.....	68

ВВЕДЕНИЕ

Цифровые инновации открывают перед обществом ранее невиданные пути решения проблем, связанных с улучшением уровня жизни пенсионеров, представляющих значительную демографическую группу российского общества. Согласно официальной статистике, размещенной на сайте Федеральной службы государственной статистики в рубрике «Старшее поколение», численность лиц старшего поколения относительно общей массы россиян демонстрирует следующую динамику: в 2022 году эта цифра составила 24%, годом позже выросла до 24,5%, а в 2024 году незначительно сократилась до 23,7%.

Для понимания региональных особенностей важно отметить, что в Красноярском крае динамика доли пенсионеров выглядит следующим образом: в 2022 году этот показатель составлял 22%, увеличившись в следующем году до 22,3%, однако к началу 2024-го вновь упал до отметки 21,5% [42]. Таким образом, внедрение цифровых технологий становится особенно актуальным инструментом поддержки старшей возрастной категории населения, способствуя созданию условий комфортного проживания и активному вовлечению пожилых людей в общественную жизнь.

Исследователи подчеркивают необходимость целенаправленных усилий государства и гражданского общества, направленных на ликвидацию цифрового неравенства и интеграцию пожилых людей в цифровую среду. Такая работа должна включать обучение использованию современных гаджетов и онлайн-сервисов, предоставление адаптированных образовательных ресурсов и содействие формированию позитивного отношения к новым технологиям среди пожилых граждан [20].

Исследовательские круги активно изучают проблемы интеграции пожилых людей в процессы информатизации. Например, В.А. Фокин и И.В. Фокин исследуют потенциал электронно-сетевых методов социальной работы для оказания услуг гражданам преклонного возраста [37]. С.В. Щенникова совместно с Н.Ю. Киселёвой и Л.С. Тугаровой рассматривает особенности адаптации

пожилых людей к реалиям современного общества [44]. А.М. Сластухин и Т.Н. Кондратьева акцентируют внимание на роли инновационных социальных технологий в формировании комфортной среды для пожилых людей в условиях информационной эпохи [33].

Накоплен значительный объем эмпирических данных, отражающих участие пожилых людей в процессе информатизации. Ежегодное федеральное наблюдение, проводимое Росстатом, фиксирует количество пользователей интернета среди старшего поколения. По состоянию на 2023 год, около 27,8% всех российских граждан старше 55 лет регулярно пользуются Интернетом, причем в Красноярском крае этот показатель достигает 25,1%. Наиболее активными пользователями Сети оказываются пенсионеры в возрасте 60–69 лет.

Кроме того, согласно официальным данным, мобильные телефоны и смартфоны широко распространены среди пожилых россиян: ими пользовались почти 89% опрошенных старше 55 лет за последние три месяца. Однако компьютерами за тот же период воспользовались лишь примерно треть респондентов указанного возраста (35,7%). Это подтверждает тенденцию преобладания мобильной техники над традиционными ПК среди пожилых пользователей [25].

Проведенное нами исследование, направленное на выявление основных потребностей пожилых пользователей мобильных устройств в Ленинском районе г. Красноярска, показало, что большинство респондентов испытывают различные сложности при эксплуатации своих мобильных устройств. Выяснилось, что некоторые участники опроса регулярно сталкиваясь с трудностями при использовании устройства получают необходимую помощь от членов семьи или близких друзей, однако такой ресурс доступен далеко не каждому нашему респонденту, вследствие чего значительная часть пожилых людей остается без необходимой поддержки.

Анкетирование и личные беседы с получателями социальных услуг позволили выявить широкий спектр проблем, с которыми сталкивается данная категория граждан при взаимодействии с современными мобильными

устройствами. Собранная информация имеет существенное значение для выработки стратегий, целью которых является обучение использованию мобильных устройств пожилыми гражданами, что должно улучшить их повседневную жизнь.

Объект: Социальное обслуживание граждан пожилого возраста.

Предмет: Формирование повседневно ориентированных информационно-коммуникационных умений в условиях центра социального обслуживания населения «Ленинский».

Гипотеза: Формированию информационно-коммуникационных умений, ориентированных на повседневную жизнь, у граждан пожилого возраста будет способствовать изучение их конкретных запросов, создание на этой основе специальной обучающей программы, направленной на обучение основным умениям использования мобильных устройств, а также ее реализация в условиях центра социального обслуживания.

Целью работы является разработка и реализация актуальной обучающей программы, направленной на формирование основных умений использования мобильных устройств пожилыми гражданами для удовлетворения их повседневных потребностей.

Задачи:

1. Изучить результаты актуальных психолого-педагогических исследований и практику, касающуюся использования информационно-телекоммуникационных технологий в процессе социальной поддержки пожилых граждан;
2. Выявить актуальные для пожилых граждан проблемы и вопросы, связанные с использованием их мобильного устройства в повседневной жизни;
3. Разработать и апробировать обучающую программу «Путь к цифровой независимости» в условиях комплексного центра социального обслуживания населения «Ленинский»;
4. Оценить опыт внедрения обучающей программы и сделать выводы о её практической значимости.

В своем исследовании мы будем использовать такие методы диагностики, как:

1. Анкетирование пожилых граждан по специально составленной анкете, направленной на выявление актуальных запросов пожилых пользователей мобильных устройств.
2. Индивидуальное консультирование и беседы с пожилыми людьми по вопросам использования их мобильных устройств.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В СОЦИАЛЬНОЙ РЕАБИЛИТАЦИИ

1.1. Информационно-коммуникационные технологии как средство повышения качества жизни

За последнюю четверть века российское общество претерпело значительные перемены, обусловленные влиянием рыночных механизмов, научных открытий, технического прогресса, культурных сдвигов и стремительного развития информационно-коммуникационных технологий. Ключевым фактором этих перемен стало массовое внедрение новейших цифровых технологий, кардинально преобразовывающих социальную структуру страны. Новые черты современного российского общества включают в себя инновационные модели социальных взаимоотношений, построенных на анонимном виртуальном взаимодействии, формирование новых видов социального неравенства и ролевой иерархии, внедрение в общество роботизированных систем и автоматизированных решений в общественное пространство, цифровизацию городской инфраструктуры и усиление сетевого характера коммуникаций [23].

В последние годы бурное развитие информационных и телекоммуникационных технологий в общественном пространстве позволяет открывать новые возможности и новые перспективы во многих процессах жизнедеятельности. Информационные и телекоммуникационные технологии укрепились во многих сферах жизни человека, будь то повседневная жизнь, образование или работа. На текущем этапе развития общества сложно представить хотя бы одного человека, который бы ни разу в своей жизни не использовал информационные технологии, потому что они окружают нас повсюду [40].

Информационные и телекоммуникационные технологии – являются обобщающим определением, состоящим из совокупности методов и

разнообразных алгоритмов сбора, переработки, обработки, распространения и хранения информации [40].

Информационные технологии занимают центральное место в обеспечении функциональности, эффективности и инновационности современного общества. Они продолжают развиваться, создавая новые возможности для бизнеса, образования, науки, а также повседневной жизни.

Информационные технологии имеют огромное значение для современного общества, а их влияние распространяется на все сферы человеческой жизни. Они предоставляют новые возможности для личностного роста и развития, а также помогают улучшению качества жизни, образования и здравоохранения, способствуют укреплению общественных связей и экономическому развитию. В условиях стремительных технических изменений и преобразований их значение будет лишь возрастать и становиться все более существенным, что подчеркивает необходимость грамотного и ответственного их использования [35]. Освоение этих технологий постепенно станет необходимым условием для успешной деятельности в условиях современного цифрового общества.

Информационно-коммуникационные умения - это комплекс умений и знаний, необходимых для эффективного использования современных информационных технологий и средств связи в повседневной жизни, учебе, труде и культуре. Включающие поиск, обработку, хранение и передачу информации с помощью компьютеров, мобильных устройств, интернета и других каналов связи.

Прогресс в области компьютерных, мобильных и цифровых технологий открывает множество перспектив для тех, кто владеет этими средствами и умеет их применять. В большинстве случаев молодёжь и люди среднего возраста свободно обращаются с компьютерами и интернет-технологиями, не испытывая серьёзных трудностей из-за недостатка соответствующих знаний и навыков, так как их повседневная жизнедеятельность неразрывно связана с использованием информационных и коммуникационных технологий в рабочей деятельности, домашней обстановке, а также в свободном времяпровождении. А вот у пожилых людей ситуация обстоит совсем иначе [45]. Старшее поколение, как правило,

уязвимо перед трудностями в изучении компьютерных и мобильных технологий и цифрового информационного поля в целом.

Причиной этому служит развитие цифрового пространства и внедрение на разных этапах развития информационно-коммуникационных технологий в жизнь поколений [30]. С исторической точки зрения старшее поколение до сих пор помнит, как появление первого мобильного телефона в свободном доступе казалось невероятным свершением, сравнимым с явлением из научной фантастики. Сегодня же ситуация радикально изменена. В наше время трудно представить повседневную жизнь без мобильного телефона или компьютера, потому что они позволяют решить почти все проблемы информационного, коммуникационного, развивающего, досугового, духовного и многих других аспектов жизнедеятельности человека [41].

Ввиду того, что мобильные и цифровые технологии с каждым днем становятся лучше и совершеннее, старшему поколению становится все труднее освоить и навестать все эти новшества. Ведь после выхода на пенсию у пожилых появляется устойчивая зона комфорта, и острая необходимость в освоении нововведений в цифровых ресурсах исчезает, возникая лишь в ситуациях, требующих решения в неотложных вопросах, например, таких как запись к врачу в медицинском учреждении, выбор и бронирование путевки в санаторий, получение выписки или же оплата ЖКХ и коммунальных услуг в онлайн формате - не покидая дом [27].

Сегодня подавляющее большинство пожилых граждан относятся к активным пользователям мобильных устройств, что создает необходимость формирования нового комплекса компетенций и соответствующего обновления учебного содержания [26].

Это обстоятельство появляется, поскольку современные мобильные устройства становятся всё более сложными и многофункциональными. Следовательно, особую актуальность приобретает задача повышения уровня мобильной грамотности, позволяющей пользователям уверенно и безопасно обращаться с гаджетами, извлекая максимальную пользу из их функциональных

возможностей [31]. Именно поэтому сейчас возникает особая потребность в создании адаптированных образовательных программ, нацеленных на повышение уровня осведомлённости и квалификации в области использования мобильных устройств среди представителей всех возрастных групп, особенно среди пожилых граждан, которые требуют особого внимания и дополнительного обучения [10].

Мобильная грамотность — это способность эффективно использовать мобильные устройства и технологии для получения, создания и обмена информацией. Она также включает в себя навыки работы с мобильными приложениями, интернетом, а еще знание основ безопасности в цифровом пространстве.

Мобильная грамотность играет ключевую роль в поддержании активного образа жизни пожилых граждан и всего общества в целом. Эта грамотность включает в себя навыки использования мобильных устройств и приложений, что могут улучшить качество жизни и обеспечить большую самостоятельность каждого отдельного пользователя.

Оценивая влияние мобильных устройств на жизнь различных возрастных групп, можно подчеркнуть, насколько сильно они улучшают качество жизни благодаря следующим важным факторам:

1. Для детей и подростков - это в первую очередь влияние на образование и обучение, ведь мобильные устройства становятся все более важным инструментом для образования и саморазвития. Дети и подростки активно пользуются образовательными приложениями (для изучения иностранных языков, программирования и творчества) что способствует непрерывному развитию навыков и талантов молодежи, а также онлайн-курсы, которые расширяют их знания. Не менее значимую роль играют коммуникативные возможности, поскольку мобильные устройства позволяют подросткам поддерживать регулярные контакты с друзьями и родственниками, активно участвовать в социальных платформах, устанавливая новые разнообразные знакомства (как с земляками, так и с ребятами из других регионов и даже с жителями других стран) что крайне важно для их полноценного процесса социализации.

2. Для взрослой части населения особое значение мобильных устройств заключается в их влиянии на профессиональную деятельность. Умение работать с мобильными платформами, инструментами онлайн-коммуникации, а также способностью эффективно управлять задачами и проектами значительно повышает профессиональные компетенции и способствует карьерному продвижению. Помимо этого, мобильные устройства остаются важным средством поддержания социальных связей - они используются для регулярного общения с коллегами, членами семьи и друзьями, укрепляя личные и профессиональные контакты. Еще одной важной функцией является доступ к разнообразным сервисам через мобильные устройства, что позволяет взрослым быстрее и эффективнее пользоваться банковскими и государственными услугами, находить всю необходимую информацию о продуктах и услугах, а также совершать покупки онлайн и прочие необходимые операции [3].

3. Что касается пожилых людей, то самое важное преимущество мобильных устройств — это возможность социальной интеграции. Смартфоны и планшеты позволяют старшим поколениям поддерживать постоянный контакт с родными и друзьями, уменьшая у них ощущение одиночества и изоляции [17]. Ещё одно значимое достоинство — доступ к нужной информации, ведь благодаря мобильному устройству пожилые люди могут легко узнавать новости, полезные сведения о здоровье и доступных местных услугах. Более того, использование мобильных приложений даёт возможность записываться к врачу прямо из дома, заказывать доставку продуктов и товаров первой необходимости, что заметно упрощает повседневную жизнь и сохраняет независимость пожилых людей.

4. Умение эффективно использовать мобильные устройства, оказывает глубокое воздействие на общество в целом, способствуя его устойчивому развитию, ускорению цифровой трансформации и улучшению качества жизни граждан. Она стимулирует экономический рост, предоставляя малым и средним предприятиям новые возможности для выхода на рынок и расширения клиентской базы через цифровые платформы. Кроме того, обладая необходимыми знаниями и навыками, граждане могут активнее вовлекаться в политические и общественные

процессы, участвуя в голосованиях, дискуссиях и гражданских инициативах, что способствует укреплению демократических институтов и прозрачности власти.

Таким образом, использование мобильных устройств имеет множество преимуществ для пользователей всех возрастных групп, способствуя их индивидуальному развитию, социальной интеграции и экономическому прогрессу.

Современное общество характеризуется активным проникновением мобильных устройств во все слои населения, формируя новую структуру компетенций и повышая требования к уровню цифровой грамотности. Для молодёжи смартфоны становятся главным инструментом обучения, социализации и творческого самовыражения, открывая неограниченные перспективы развития личности. Люди среднего возраста широко используют мобильные устройства для повышения эффективности труда, решения административных задач и оптимизации повседневных операций. Пенсионеры находят в мобильных технологиях средство активного общения, доступа к медицинским услугам и повышения собственного комфорта. Повышение уровня мобильной грамотности ведёт к качественным изменениям в структуре занятости, экономике и социальной политике государства. Эффективное использование мобильных технологий способствует развитию малого и среднего бизнеса, увеличению общественного капитала и укреплению институтов гражданского общества.

Поэтому мобильная грамотность, а следовательно, обучение эффективному использованию мобильных устройств должно стать приоритетом национальной стратегии. Это позволит гарантировать равноправный доступ к благам цивилизации и значительно повысить качество жизни всех возрастных групп [2].

1.2. Возрастные особенности восприятия и освоения новых технологий у пожилых граждан

В современных условиях жизни в обществе востребованность человека устанавливается уровнем его образования, способностью быстро и эффективно принимать решения, а главное - легко приспосабливаться к быстро меняющимся технологиям.

Пожилые граждане составляют одну из крупнейших социально-демографических групп населения, чей статус и положение в российском обществе за прошедшие года претерпели значительные изменения.

Конфликты между пожилыми людьми и молодежью зачастую возникают потому, что быстрое развитие образования и технологий создает значительный разрыв в уровнях подготовки поколений. Молодое поколение намного увереннее владеет современными технологиями, в отличие от пожилых людей, что порождает чувство отставания последних. Подобная ситуация способна провоцировать у пожилых потерю интереса к жизни, что, в свою очередь, ускоряет естественный процесс старения.

По мнению Г.Б. Кошарной и Е.В. Щаниной, необходимо рассматривать пожилой возраст как очередной важный этап развития человека, на котором особенно ярко проявляются желания ощущать себя значимым и проявлять самостоятельность. Соответственно, пенсионеры вполне способны и должны продолжать развиваться в соответствии с собственными интересами и потребностями [19].

Следовательно, в текущих условиях возрастает актуальность рассмотрения вопросов вовлечения пожилых людей в образовательную среду современного общества.

Несмотря на все еще существующие в обществе стереотипы о низком уровне обучаемости и сложностях в восприятии новой информации у пожилых людей, современные исследования утверждают, что различий в способностях к обучению между молодым и пожилым поколениями сравнительно немного, и

большинство людей преклонного возраста (до 70–75 лет включительно) в значительной мере продолжают сохранять высокий уровень работоспособности, профессиональной компетентности и интеллектуальной активности и высокого потенциала [13]. Определенные же трудности в процессе обучения пожилых людей объясняются преимущественно возрастными изменениями здоровья, такими как ухудшение зрения, снижение остроты слуха и нарушение моторных функций и координации движений, что, безусловно, накладывает отпечаток на возможность и эффективность освоения новых знаний и навыков.

Потребность и стремление к обучению у пожилых людей возникает, как правило, в результате столкновения с жизненной проблемой или сложной ситуацией, с которой не получается справиться самостоятельно. Процесс обучения позволяет расширить диапазон возможных вариантов поведения и адекватно реагировать в тех или иных возникающих ситуациях.

Образовательный процесс в пожилом возрасте целесообразно понимать как активное взаимодействие человека с различными видами источников информации, в основе которого лежит процесс удовлетворения определенных потребностей пожилых. То есть, когда простое получение сведений преобразуется в полноценную образовательную ситуацию, причем ее содержательные компоненты являются теми элементами, которые способствуют личностному развитию и самосовершенствованию человека. В тоже время к содержанию передаваемой информации предъявляются жесткое требование – она обязана быть разнородной (включать в себя лекции, учебно-методические пособия, справочные материалы, брошюры, памятки и т.д.). Следовательно, подобная информация должна строго соответствовать возрасту и уровню квалификации слушателей, должна учитывать их пожелания и интересы, а также включать в себя специальную литературу по различным отраслям знаний, а также сведения, поставляемые средствами массовых коммуникаций и т. д. [19].

Преобладающее количество обучающих программ для пожилых людей следуют одной общей особенности – они разнообразны и не относятся к строго определенным обучающим дисциплинам. В связи с чем следует очень четко

обращать внимание непосредственно на методику обучения, потому что люди пожилого возраста желают учиться, но подход к ним нужен отличный от того, что используется с молодыми людьми.

Важнейшее значение в образовательном процессе пожилых людей отражается их внутренней мотивации и осознании личной необходимости в новых знаниях. Только в случае, когда пожилой человек понимает, что приобретение новых знаний и умений сможет принести ему практическую пользу или удовлетворение, у него появляется интерес и вовлеченность в образовательный процесс. Личная осознанность потребностей и ясное понимание ценности полученной информации способствует формированию активной позиции «ученика», превращая его из пассивного потребителя информации в активного субъекта образовательного процесса. Такой механизм позволяет пожилым людям лучше усваивать материал, ставить перед собой желаемые для достижения цели и поддерживать их внутреннюю мотивацию к обучению. Следовательно, организация образовательного процесса для пожилых строится с учетом их индивидуальных потребностей, желаний и жизненных обстоятельств, поощряя самостоятельность и личный интерес к приобретению новых знаний и умений.

Осознание необходимости в приобретении новых знаний у пожилых людей часто формируется под влиянием ряда существенных факторов и ситуаций. прежде всего, это осознание того, что их нынешний уровень знаний является недостаточным для того, чтобы полноценно функционировать в условиях быстро меняющегося общества, которое наполнено инновационными технологиями и подвержено постоянному изменению. Также могут возникать конфликты между уже имеющимися знаниями и новыми навыками, которые необходимы для адаптации к изменяющимся социально-экономическим, политическим и морально-психологическим условиям жизни. Нередко пожилые люди стремятся глубже понять и проанализировать проблемы мирового масштаба, которые выходят за пределы их личного опыта, стремясь занять активную гражданскую позицию. Параллельно с этим у пожилых развивается желание разобраться в себе,

обрести некое душевное равновесие и пересмотреть пройденную жизнь. Иногда причиной потребности в новых знаниях становятся трудности в преодолении жизненных кризисов, таких как утрата близких, выход на пенсию или переезд. Наконец, важнейшим стимулом к осознанию необходимости в обучении является стремление реализовать свое творческое начало, удовлетворить культурные, исследовательские и образовательные потребности, сохранившиеся с далекой молодости или появившиеся уже в зрелом возрасте. Все вышеперечисленные факторы так или иначе способствуют возникновению у пожилых людей появлению глубокой внутренней потребности в постоянном обучении и личностном развитии, побуждая их сознательно вступать в образовательный процесс, несмотря на возможные трудности и преграды.

Таким образом, главной задачей образования пожилых людей является формирование и развитие навыков, необходимых им для активного и плодотворного участия в различных сферах общественной жизни [16]. Данная задача реализуется через удовлетворение конкретных образовательных потребностей пожилых граждан, таких как повышение квалификации и освоение новых профессиональных навыков, поддержание и укрепление здоровья, налаживание семейных отношений, активное вовлечение в общественную деятельность, организация интересного и насыщенного досуга, а также развитие и самореализация личности.

Важно подчеркнуть, что обучение пожилых людей преследует не только цель приобретения пожилыми новой специальности, но и служит основой для непрерывного процесса самообразования и личностного роста. Так, с выходом на пенсию у человека появляется значительное количество свободного времени, которое он может направить на осуществление давно отложенной мечты: изучение иностранных языков, занятие музыкой, живописью, хореографией и прочими увлекательными делами. Обучающий процесс позволяет человеку почувствовать себя независимой, деятельной и полноценной личностью, что способствует утверждению собственной значимости человека и восстановлению веры в собственные возможности и способности [43]. Л.М. Лучшева считает, что

базой для построения эффективной образовательной модели для пожилых людей должны служить данные психологических исследований. Дело в том, что наступление пожилого возраста, в особенности начало пенсионной жизни, сопровождается определенными закономерными изменениями личности. Согласно психологическим исследованиям, существуют отчетливые гендерные различия среди пожилых людей. Так, например, женщины чаще демонстрируют интровертированность, повышенную чувствительность, склонность к тревоге, стремление к глубокому самоанализу, а также рефлексии. Мужчины же, напротив, в пожилом возрасте обычно отличаются экстравертированным поведением, тяготеют к лидерским позициям, проявляют импульсивность и охотно берут на себя роль советчиков и наставников [22].

В разработанных в Германии методических рекомендациях «Handreichung. Wie Bildung im Alter gelingt» («Раздаточный материал. Как образование преуспевает в старости»). Авторы подчеркивают, что обучение пожилых людей должно осуществляться с применением принципиально нового подхода к образовательному процессу. Особое внимание авторы уделяют необходимости предоставления свободы выбора и уважения к каждому пожилому человеку как к личности с уникальным жизненным опытом. Обучение пожилых не должно строиться исключительно на процессе передачи информации от преподавателя к ученику, а оно должно представлять собой совместный процесс обучения, в ходе которого предусматривается совместное движение по образовательному маршруту [4].

Эффективное обучение пожилых людей требует со стороны педагогов особой внимательности и тщательности во время подготовки и проведения учебного мероприятия. Учитывая специфику восприятия и усвоения информации в пожилом возрасте, Е.В. Новикова предлагает несколько полезных рекомендаций для специалистов, работающих с аудиторией старшего поколения:

1. Для наилучшего понимания сложных тем целесообразно привлекать простые и знакомые пожилым людям ассоциации и модели мышления (например, проводить параллель между обычной книгой и электронной).

2. Обязательно объяснять все незнакомые термины и выражения, дополняя их простыми и понятными формулировками на родном языке.

3. Объяснять материал, используя образные сравнения и яркие примеры, чтобы сделать его более доступным и интересным.

4. При составлении плана обучения важно учитывать гендерные различия, так как потребности мужчин и женщин пожилого возраста могут отличаться.

5. Перед началом занятий необходимо оценить начальный уровень знаний учеников, чтобы скорректировать программу соответственно их опыту и подготовить подходящий материал.

6. В процессе обучения и консультаций важно регулярно повторять и подчеркивать ключевые понятия, чтобы закрепить их в памяти пожилого человека и обеспечить лучшее усвоение материала [26].

Таким образом, для успешного построения обучающего процесса для пожилых людей важно использовать понятные ассоциации и яркие примеры, заменять сложные термины простыми и доступными объяснениями. При разработке программы обучения необходимо учитывать различия в интересах и потребностях, а также заранее выяснять уровень их первоначальной подготовки.

Помимо всего ранее перечисленного, для построения продуктивного обучения также необходимо учитывать особенности восприятия и освоения пожилыми людьми новых технологий, так как это является сложным и многоступенчатым процессом, который связан сразу с рядом объективных факторов, которые зависят от физиологических, психологических и социальных характеристик данного возраста.

Рассматривая особенности восприятия и освоения пожилыми людьми новых технологий, мы выделяем следующее:

1. Замедленная скорость усвоения новой информации. Одной из главных особенностей восприятия новых технологий у пожилых людей является замедленный темп усвоения новой информации. Так как с возрастом происходят естественные изменения в нервной системе, что сильно влияет на скорость

обработки и хранения информации. Поэтому пожилым людям сложнее воспринимать большие объемы новой информации за короткий промежуток времени. Им необходимо больше времени на осмысление и закрепление новых навыков.

2. Трудности с кратковременной памятью. Процесс краткосрочного удерживания информации всегда ухудшается с возрастом. Поэтому, когда пожилой человек изучает новое устройство или программу, ему может потребоваться многократное повторение инструкций, чтобы запомнить правильный порядок действий. Простота и понятность подачи информации имеют решающее значение для успешного освоения технологий [14].

3. Чувствительность к ошибкам и страх перед неизвестностью. Многие пожилые люди склонны испытывать тревогу и неуверенность, сталкиваясь с новыми технологиями. Основная причина страха связана с боязнью сделать неправильное действие, повредить устройство или подвергнуться обману. Чтобы минимизировать этот эффект, необходимо дружелюбно и терпеливо подходить к обучению, а также разъяснять простые способы восстановления работы устройства (например, перезагрузка устройства).

4. Физические ограничения. Возрастные изменения, связанные с ухудшением зрения, слуха и мелкой моторики, нередко мешают быстрому освоению новых технологий. Мелкий шрифт, сложная клавиатура или неудобные элементы интерфейса могут вызывать серьезные трудности у пожилых граждан. Желательно использовать устройства с интуитивным меню и возможностью регулировки громкости и яркости дисплея.

5. Отсутствие предыдущего опыта. Из-за того, что большинство пожилых людей росли в условиях, когда современная техника отсутствовала или была большой редкостью даже базовые понятия и термины (например, «браузер», «интернет», «электронная почта») могут казаться им непонятными и непривычными. И чем старше человек, тем сильнее ощущается недостаток начальных знаний и понимания базовых концепций.

6. Низкая самооценка и страх показаться неумелым. Многие пожилые люди чувствуют себя неловко и некомфортно из-за того, что не умеют правильно использовать популярные технологии. Такое внутреннее убеждение способно привести к отказу от попыток освоить что-то новое, что сильно мешает развиваться и адаптироваться к современному миру. В данном случае важно оказать поддержку и убедить человека, что каждый способен научиться чему угодно.

7. Нежелание менять привычки. Приверженность пожилых людей старым привычкам и традиционным способам выполнения повседневных задач может сильно препятствовать желанию осваивать новые технологии. Так как человек привык считать старую форму более надежной и безопасной, даже если современные технологии объективно удобнее и проще. Для того чтобы привлечь внимание пожилого человека к новым возможностям, нужно продемонстрировать ощутимые выгоды и преимущества.

8. Индивидуальные предпочтения и скорость обучения. Каждому человеку присущ собственный темп восприятия и обучения. Один пенсионер предпочитает поэтапное обучение, другой стремится изучить все и сразу. Кто-то любит читать инструкцию, кому-то удобнее слушать устные объяснения. В учебной программе и курсах стоит учитывать эти различия и предлагать индивидуальный подход.

9. Психологический барьер и усталость от постоянных изменений. Постоянные обновления операционных систем, интерфейсов и технологий утомляют пожилых людей и формируют негативное отношение к дальнейшим попыткам освоить что-то новое, ведь не успев привыкнув к старому, появляется что-то новое и нужно вновь обучаться. Чтобы помочь преодолеть этот барьер, необходимо объяснить ценность и необходимость изменений и показать, как они могут улучшить качество жизни.

Таким образом, чтобы уменьшить сопротивление пожилых новым технологиям и ускорить процесс их освоения, беря во внимание все ранее сказанное рекомендуется:

1. Использовать простые и понятные инструкции, с иллюстрациями и примерами;
2. Организовывать курсы и занятия с минимальным объемом теории и максимальным вниманием к практической стороне;
3. Применять индивидуальный подход, постепенно вводя в учебный процесс новые знания и навыки;
4. Создавать спокойную и доброжелательную атмосферу на занятиях, исключая критику и осуждение ошибок;
5. Демонстрировать реальные преимущества и выгоды от использования современных технологий в повседневной жизни.

Таким образом, особенности восприятия и освоения новых технологий у пожилых людей отличаются от молодежи, требуют к себе внимательного и уважительного подхода, учета индивидуальных потребностей и наличия достаточных и доступных пожилым людям ресурсов для обучения и поддержки [18].

Выводы по главе 1

Последние десятилетия были полны масштабными технологическими прорывами, которые коренным образом изменяли человеческое существование. За прошедшее время телекоммуникационные и информационные технологии проникли во все сферы общественной жизни — образование, производство, бытовую жизнь, а также культуру, став повсеместными спутниками молодого и зрелого населения планеты. Однако наряду с бесспорными достоинствами это вызвало глубокие разрывы между теми, кто уверенно чувствует себя в новом цифровом мире, и теми, кто оказался неспособен справиться с быстрыми переменами.

Особенно критичной оказалась ситуация у старшего поколения, для которого резкие изменения создали немало серьезных проблем. В особенности это связано с возрастными изменениями, приводящими к затруднению в быстрой переработке и запоминании информации, ослаблению физической ловкости рук и зрения, повышению уровня тревоги и недоверия ко всему новому и неизвестному. Все это делает процесс перехода пожилых людей в цифровую эпоху длительным и трудоемким испытанием.

Тем не менее имеющиеся трудности не означают невозможности их преодоления. Научные исследования показывают нам, что при продуманном подходе и сопровождении пожилые люди могут освоить современные технологии и адаптироваться к новым условиям жизни наравне со всеми. Для этого важно сочетать индивидуальные занятия, практику и теорию, а также своевременно реагировать на вопросы и проблемы обучающихся, создавать доверительную обстановку и поощряющую любопытство и желание познавать новое.

Исходя из вышесказанного, главная задача современности состоит в организации комфортного и эффективного обучения, которое позволит пожилым гражданам обрести уверенность и чувство свободы в цифровом мире.

ГЛАВА 2. РАЗРАБОТКА И РЕАЛИЗАЦИЯ ПРОГРАММЫ ПО ОБУЧЕНИЮ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ МОБИЛЬНЫХ УСТРОЙСТВ ГРАЖДАНАМИ ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА «ПУТЬ К ЦИФРОВОЙ НЕЗАВИСИМОСТИ»

2.1. Исследование потребностей и мотиваций пожилых людей в освоении использования мобильных устройств

Исследование проводилось на базе Краевого государственного бюджетного учреждения социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Ленинский». Наше исследование проводилось в центре дважды и включало в себя разные подходы по сбору данных. Цель исследования заключалась в выявлении актуальных запросов пожилых пользователей мобильными устройствами, получающих социальные услуги в Ленинском районе, для создания и корректировки актуальной программы по обучению использованию мобильных устройств для граждан пожилого возраста.

Так, в первом периоде сбора данных, проводимом с октября по ноябрь 2024 года, использовались такие методы исследования, как анкетирование получателей социальных услуг, проведение небольших индивидуальных консультаций и бесед, на которых все желающие получить помощь рассказывали о своих проблемах и вопросах в использовании мобильного устройства и получали пошаговое решение проблемы либо ответ на вопрос и рекомендации, а также проводились индивидуальные занятия по запросам получателей. Все это позволило подойти с разных сторон к изучению и анализу проблем и потребностей у пожилых пользователей мобильными устройствами.

Для достижения цели и получения основных данных для предстоящего планирования актуальной обучающей программы была разработана и проведена специально составленная анкета (Приложение А), содержащая в себе 10 вопросов, включая в себя вопросы с единичным и множественным выбором, а также вопросы с открытым ответом. Предложенную анкету можно условно разделить на четыре части, первая из которых направлена на получение общих статистических данных и содержит в себе вопрос о возрасте респондентов, вопрос о том, при

каких условиях у них появился последний мобильный телефон, и последний вопрос о том, как часто возникают проблемы и есть ли тот, кто может помочь нашим респондентам, когда у них возникают трудности при использовании мобильного устройства. Вторая часть содержит в себе два вопроса касавшего базового использования мобильного устройства и его мультимедийных возможностей. Третья часть состоит из трех вопросов по использованию устройства и его различных полезных приложений. И заключительная часть содержит открытый вопрос, где респонденты могут написать свою проблему в использовании мобильного, если она не была освещена в предыдущих вопросах, а финальный вопрос направлен на выявление того, хотят ли респонденты посещать занятия, которые помогут им решить имеющиеся вопросы и проблемы в использовании своего мобильного, а также научиться чему-то новому.

Общая численность принявших участие в исследовании, проводимом при помощи анкетирования, составляет двадцать три получателя социальных услуг в возрасте от 59 до 79 лет. Из них 14 человек получают услуги в социально-реабилитационном отделении, расположенном по адресу: ул. Шевченко 36, а оставшиеся 9 человек получают услуги по адресу: ул. Волгоградская 9а.

По полученным данным мы видим, что анкету прошел один зрелый человек в возрасте 59 лет, 15 человек пожилого возраста или так называемой ранней старости у нас это опрошенные в возрасте от 61 года до 74 лет и 7 человек преклонного или старческого возраста, в который у нас попали люди в возрасте от 76 до 79 лет.

По обстоятельствам появления у наших респондентов мобильного телефона мы видим, что у преобладающего большинства 59.1% опрошенных (или 13 человек) мобильный телефон куплен по собственному желанию, а не взамен старому или нерабочему, сломанному мобильному, как в случае 22.7% респондентов (или 5 человек). Трем нашим респондентам мобильный телефон был подарен ребенком или внуком. Одному из опрошенных телефон был передан ребенком взамен старому или сломанному устройству, так как у самого появился новый мобильный. Так мы видим, что многие пожилые пользователи

самостоятельно подходили к выбору своего мобильного устройства, что говорит нам о некой готовности к изучению и использованию нового устройства.

Согласно последнему вопросу из первой части анкеты (Рисунок 1) мы видим, что у большинства респондентов 43.5% (или 10 человек) часто возникают проблемы, с которыми они не могут справиться самостоятельно, но им есть кому помочь (ребенок, внук, знакомый). Тогда как у 34.8% опрошенных (8 человек) также часто возникают проблемы, с которыми они не справляются самостоятельно, но им не к кому обратиться за помощью в решении возникающих проблем, что создает тревожную для пожилого человека ситуацию, в которой он один на один с возникшей проблемой. Из чего можно проследить ситуацию того, что респонденты, которым не к кому обратиться с вопросом или проблемой, связанной с мобильным телефоном, наиболее охотно отвечают на предложенную анкету и, соответственно, интересующих их тем больше в сравнении с теми, кому оказывают помощь дома. Четыре человека постоянно сталкиваются с проблемами в использовании мобильного, и им уже становится неловко вновь обращаться за помощью, ведь, вероятно, их начнут упрекать в неграмотности. Как и в прошлом случае, такие респонденты охотнее задают вопросы и хотели бы участвовать в обучении использования мобильного устройства. И наше наименьшее число пользователей в возрасте 64 и 65 лет отмечают, что у них совсем не возникают проблемы при использовании своего мобильного устройства. Как следствие, у них практически нет интересующих их вопросов в использовании мобильного и в обучающем процессе они также не заинтересованы. Пользователи в возрасте 66 и 73 лет отмечают, что у них иногда возникают проблемы, но они способны находить их решение самостоятельно, в данном случае у респондентов еще имеются вопросы, которые их интересуют в использовании мобильного, но обучение интересно лишь одному, более старшему респонденту.

Возникают ли у Вас какие-либо вопросы или проблемы в использовании мобильного телефона, с которыми Вам не удастся справит...самостоятельно и требуется сторонняя помощь
23 ответа

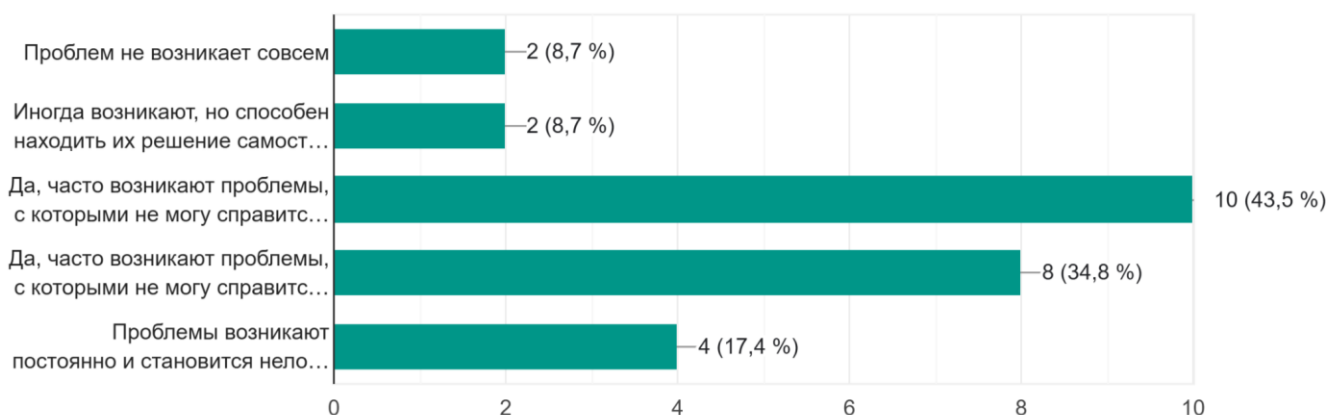


Рисунок 1 - Частота возникающих проблем в использовании мобильного

Переходя ко второй части анкеты, мы уже наблюдаем за теми проблемами и вопросами, что возникают у пожилых пользователей мобильных устройств при использовании непосредственно мобильного и его базовых функций. Так, наиболее актуальным для наших пользователей является проблема настройки устройства под себя (настройка размера шрифта для чтения и печати смс, настройка главного экрана и виджетов, настройка звука на устройстве) эту проблему отметили для себя 42.9% респондентов (9 человек). Одинаково популярными оказались вопросы о нехватке памяти на устройстве (переполненность памяти и невозможность установки новых приложений) 28.6% респондентов (6 человек) отмечают у себя эту проблему, а также вопросы по мобильной книге/контактам в телефоне (добавление новых контактов или удаление ненужных) и другие подобные вопросы, которые интересуют 28.6% опрошенных. Наименее популярными являются проблемы с сообщениями - их выделили лишь 3 респондента. У 19% опрошенных (4 человека) нет никаких вопросов и проблем при использовании мобильного устройства. В основном это те респонденты, что справляются с проблемами самостоятельно, либо те, у кого вообще не возникает проблем. Один опрошенный отмечает в графе свой вариант,

что ему помогает внук, что дает нам понимание того, что проблемы и вопросы у респондента имеются, но ему проще решать их дома с родным человеком. И один респондент интересуется, как сделать скриншот на телефоне. Пара респондентов не дали ответ на предложенный вопрос, что направляет нас на мысль о том, что в использовании базовых возможностей мобильного устройства у них не возникает трудностей либо они не желают об этом сообщать.

Обращаясь к полученным 16 ответам о возникающих у респондентов вопросах при использовании мультимедийных возможностей мобильного, мы видим, что половина опрошенных отмечают вопросы, связанные с использованием фотогалереи устройства, а 7 опрошенных имеют вопросы по использованию камеры на мобильном. Четверть опрошенных выделяют вопросы о том, как пользоваться приложениями музыки или радио на телефоне. И лишь шесть респондентов говорят о том, что у них нет проблем при использовании мультимедийных возможностей устройства.

В последней - третьей части анкеты мы узнаем о вопросах и проблемах, возникающих у пожилых пользователей в использовании мобильных приложений, работающих при помощи сети Интернет. На первый вопрос из третьей части анкеты было получено 20 ответов, согласно которым самой популярной проблемой у 60% пользователей (12 человек) является реклама в интернете, которая постоянно появляется и перекрывает интересующий контент. Данная проблема затрагивает даже пользователей, что отмечали отсутствие проблем в использовании мобильного устройства. Вторым по популярности ответом у 35% пользователей (7 человек) является вопрос о том, как посмотреть, где сейчас нужный автобус, или как проложить маршрут до нужного места. Стоит отметить, что данный вопрос является для пожилых одним из самых распространенных, так как во время проведения бесед/консультаций многих интересовала данная тема. 20% пользователей интересно, какой поисковой системой лучше пользоваться. Пара человек интересуются о том, как поделиться с другими картинкой, статьей или информацией, найденной в интернете. У 20% опрошенных нет никаких проблем или вопросов в использовании интернета.

Отдельные респонденты отмечают, что уже умеют пользоваться интернетом и поиском, а также есть ответ о том, что человек вовсе не пользуется интернетом и поисковыми системами.

Перед вопросом о проблемах, связанных с использованием мессенджеров, респондентам было предложено указать, каким мессенджером они пользуются ежедневно. Так было получено 17 ответов, и каждый из ответивших для общения и поддержания связей преимущественно использует WhatsApp. Менее популярным оказался Viber - его использует 9 человек. И наименее популярным среди пожилых пользователей является Telegram, им пользуются всего 6 человек.

Касаясь вопросов и проблем, с которыми пожилые пользователи сталкиваются при использовании мессенджера одним, из наиболее популярных вопросов является, то как отключить функцию автосохранения полученных фото и видео из WhatsApp в галерею телефона, это интересно 30% пользователей (6 человек); такой же вопрос интересовал некоторых получателей услуг на консультациях. Вторым из самых популярных является вопрос о том, как создать групповую переписку или выйти из нее. Треть опрошенных говорит о том, что у них нет вопросов и проблем при использовании мессенджеров. Четверть респондентов (5 человек) интересуется, как удалить ненужные сообщения или переписки с удалением и чисткой сообщений также обращались на личных консультациях. А 15% опрошенных отметили, что не используют мессенджеры. Один пользователь отвечает, что пользуется мессенджерами с помощью посторонних, а один пользователь сообщает о том, что научился использовать мессенджеры самостоятельно.

Последний вопрос из третьей части анкеты направлен на выявление того, есть ли у наших респондентов сложности при использовании различных распространенных приложений. На поставленный вопрос ответ дали 20 респондентов (Рисунок 2). И для большинства из них сложности вызывает приложение «Госуслуги», его отметило 80% опрошенных (16 человек). Данное приложение вызывает сложности у всех возрастных групп и тех, кто говорил об отсутствии проблем при использовании мобильного. Также на консультациях

было видно, что многие пожилые пользователи откровенно не любят это приложение и считают его очень сложным. Вторым по популярности приложением, вызывающим трудности у пожилых, является электронная почта - ее выбрали 7 человек (35% от опрошенных). Как было выяснено, у некоторых пожилых нет электронной почты, либо они не могут в нее войти. Маркетплейсы вызывают сложности у 20% опрошенных (4 человека). При наблюдении стало понятно, что многие просто не пользуются ими самостоятельно, а при выборе нужного товара просят заказать его кого-то из родственников. Онлайн маркеты или доставка готовой еды и продуктов отмечены 3 людьми как вызывающие сложности. Также по 3 человека отметили карты и приложения Ютуба и Рутуба. Лишь один пользователь говорит о том, что у него не возникает никаких вопросов и трудностей при использовании указанных приложений. Также один пользователь сообщает о том, что ему не интересны маркетплейсы и онлайн маркеты. Другой пользователь говорит о том, что не желает пользоваться данными приложениями.

Есть ли сложности при использовании различных приложений (выберите из списка приложения по которым у Вас есть вопросы или трудности)

20 ответов

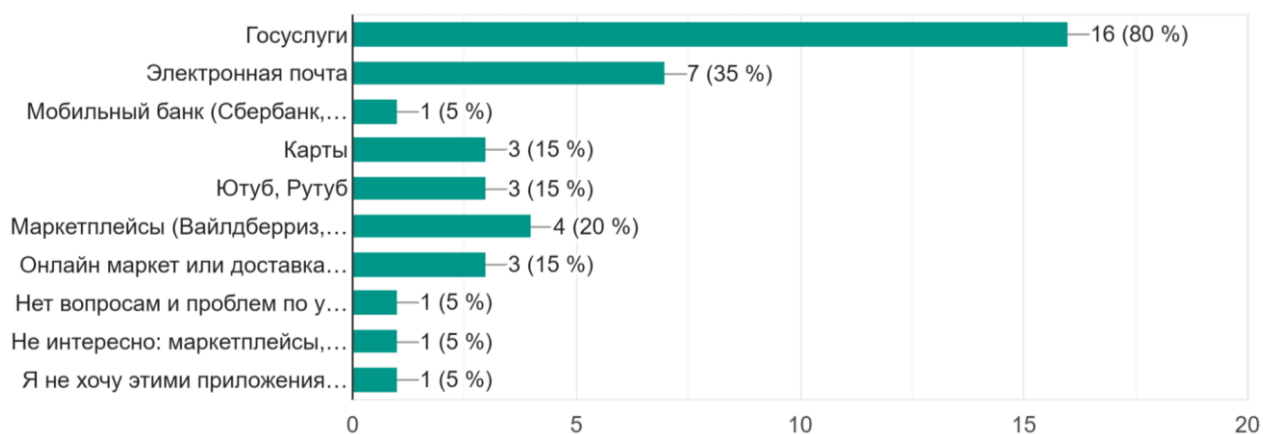


Рисунок 2 – Приложения, вызывающие сложности у пожилых

На открытый вопрос, в котором предлагалось написать свою проблему при использовании мобильного, почти никто не дал ответа. Двое написали в ответе

«Нет». И лишь у одного пользователя были вопросы: его интересовали ссылки в сообщениях (как их читать и использовать) и вопрос о том, как удалить платные услуги.

На заключительный вопрос о том, хотели бы наши респонденты посещать занятия, которые помогут решить имеющиеся проблемы с мобильным устройством, а также узнать еще больше о возможностях своего мобильного, ответил 21 человек из 23 (Рисунок 3). Ответы же распределились следующим образом: 14 человек (66,7% респондентов) хотели бы посещать занятия, 4 человека не желают принимать участие в обучающих занятиях и последние 3 респондента затрудняются с ответом.

Хотели бы Вы посещать занятия, которые помогут решить имеющиеся проблемы с мобильным устройством, а также узнать еще больше о возможностях своего мобильного

21 ответ

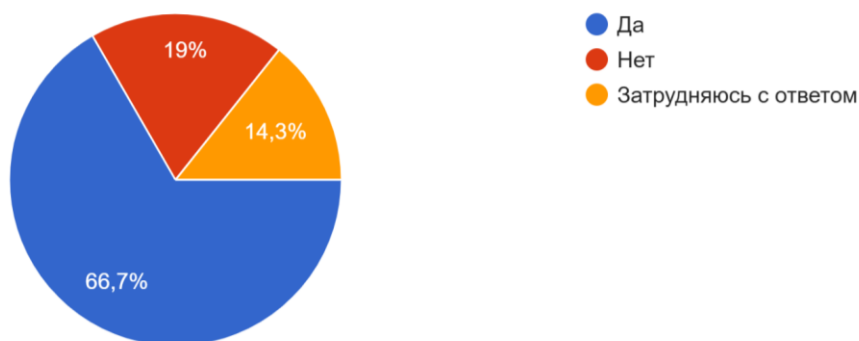


Рисунок 3 - Желание респондентов посещать занятия по повышению уровня использования мобильного устройства

По результатам анкетирования мы видим, что у подавляющего большинства опрошенных часто возникают вопросы и проблемы в использовании своего мобильного устройства. Пусть некоторым и помогают родные, другие вынуждены искать помощь у посторонних или оставаться с нерешенной проблемой. А у некоторых постоянные вопросы и появляющиеся проблемы вызывают неловкость в очередном обращении за помощью.

Как можно увидеть по результатам анкеты, наибольшие проблемы и вопросы у пожилых вызывает память на мобильном, которая часто не позволяет

установить новое приложение или даже просто что-то скачать. Сюда же можно отнести галерею и ее наполнение, которое занимает довольно много места в памяти мобильного. Пусть многие из наших опрошенных пользователей и знают о дополнительных источниках памяти (карта памяти и облачное хранилище), но полностью воспользоваться возможностями внешнего хранилища им бывает трудно, или они не знают, как переносить информацию из памяти телефона в другое хранилище. В использовании телефона так или иначе выделяется телефонная книга - добавление новых номеров или их удаление.

С использованием интернета пожилыми людьми самым проблемным является приложение «Госуслуги». Многие уже просто не хотят им пользоваться, так как оно кажется им очень сложным и иногда туда очень трудно войти или восстановить доступ. С такой проблемой сталкиваются не только пожилые люди, но и многие взрослые. Поэтому тему госуслуг нужно наиболее просто предоставить на обучающих занятиях для того, чтобы наши клиенты перестали так опасаться данного приложения. Следующей важнейшей темой с использованием интернета у пожилых является транспорт и онлайн карты. Ну и проблема, с которой, возможно, сталкивается большинство населения - переизбыток рекламы при поиске и изучении какого-либо контента в поисковых системах.

Таким образом, беря во внимание все, что было сказано ранее, можно выделить самые основные проблемы пожилых пользователей мобильных устройств для дальнейшей работы и составления актуальной обучающей программы. Которая точно будет включать в себя занятие по использованию онлайн-карт и приложений транспорта для его отслеживания, нужно будет в простом и наглядном варианте научить их использовать данные приложения. Остальные выделяющиеся темы, как, например, память телефона, мобильная книга/контакты, мессенджеры и вопросы с ними связанные, а также настройка телефона под себя и полезные знания о телефоне, будут также рассмотрены как самостоятельные направления в использовании мобильного.

По данным, полученным через пройденные анкеты, мы с уверенностью можем говорить о том, что большинство пожилых получателей социальных услуг хотели бы принять участие в обучении, которое поможет им решить их основные проблемы с мобильными устройствами, а также научиться более эффективному их использованию.

Как говорилось ранее, для получения дополнительных данных помимо анкетирования были проведены беседы/консультации по вопросам пожилых в использовании мобильного телефона. Далее приведены общие вопросы из бесед/консультаций по проблемам пожилых пользователей мобильных устройств, получающих услуги в КЦСОН «Ленинский». Беседы проводились в индивидуальном формате: сначала получатель социальных услуг рассказывал о своей проблеме или задавал конкретный вопрос, и после получал ответ - пошаговые действия для решения проблемы или рекомендации (например, обратиться в салон связи мобильного оператора для получения полной информации о тарифах их смене и т.п.). Беседы проводились в разных отделениях и в разные дни. Вопросы не разделены поименно от каждого пользователя в целях сохранения анонимности и приведен лишь общий список вопросов. Было проведено более 15 индивидуальных консультаций за три рабочих дня.

Так, на проведенных консультациях за первый период было получено порядка 43 разнообразных вопроса по использованию мобильного устройства - от базовых функций и возможностей мобильного до современных и полезных приложений. Для удобства из полученных вопросов нами были выделены общие направления по тематикам вопросов, по которым выделяется 11 направлений (Рисунок 4).

На основании полученных данных мы видим, что в одинаковой степени у обратившихся трудности вызывают такие направления в использовании мобильного как: камера и галерея устройства (трудности с поворотом камеры и удалением фото и видео из галереи); память на мобильном (нехватка места на устройстве и незнание, как ее можно освободить); приложения на мобильном (их скачивание, удаление и обновление); мобильный оператор и интернет (многих

интересует, какой у них тариф и что в него входит, либо возникают проблемы с подключением к интернету); и последнее направление - транспорт и онлайн карты (как узнать, где сейчас нужный автобус, а также как через телефон узнать, как добраться до нужного места). А больше всего вопросов зафиксировано в использовании приложения мессенджера — WhatsApp (как что-то удалить или наоборот сохранить и т.д.). Как мы видим, даже у небольшого числа людей существует большое количество разнообразных вопросов в использовании мобильного, существуют общие проблемы, с которыми сталкивается половина пожилых пользователей, а есть проблемы, с которыми сталкиваются лишь единицы.



Рисунок 4 - Количество вопросов по направлениям за первый период консультаций - октябрь (10 и 11 числа) - ноябрь (28 числа) 2024 года.

Как мы видим, вопросы, заданные при беседах, довольно разнообразны. Ведь у каждого могут быть свои уникальные проблемы, но общие черты и темы в них все же имеются, что по-своему хорошо для процесса обучения, так можно

сократить планируемую обучающую программу до необходимого минимума, который точно подойдет нашим пожилым пользователям мобильных устройств.

Также в первом периоде проведения исследования проводились индивидуальные занятия с получателем социальных услуг по личному запросу. Так, для получателя Ольги было проведено 4 индивидуальных занятия, на которых были рассмотрены следующие темы по вопросам клиента:

1. Память телефона (как ее очистить)
2. Шторка уведомлений/Центр управления (содержание, как изменить)
3. Телеграмм (общие функции и советы по пользованию, как раскрутить канал в телеграмме)
4. Электронная почта (память, рассылки, как отменить подписки и запретить нежелательные рассылки)
5. Приложение музыка
6. Работа в интернете
7. Мегафон (подбор и смена тарифа, подписки)

По первым трем темам были специально подготовлены и проведены занятия, на которых мы с Ольгой полностью разобрались с темами и на каждой из них проверили на практике их функциональность.

На занятиях с Ольгой удалось выявить дополнительные темы и направления в работе с мобильными устройствами, которые интересуют пожилых людей. А также благодаря проведению индивидуальных занятий удалось выявить наиболее удобный формат работы по решению проблем пожилых пользователей мобильных устройств. В отличие от краткосрочных консультаций, где удастся лишь объяснить причину проблемы и пару раз показать стандартный ход действий для их решения, на индивидуальных занятиях с большим запасом времени удастся лучше объяснить клиенту причины проблем и найти удобный для получателя способ их преодоления. В дальнейшем планируется включить работу по проведению индивидуальных занятий для пожилых пользователей мобильных устройств в состав программы по обучению мобильной грамотности,

так как некоторые клиенты редко посещают групповые занятия и им нужен сугубо индивидуальный подход.

Второй период исследования с целью выявления дополнительных вопросов и проблем у пожилых пользователей, нужных для корректировки и внесения финальных правок в обучающую программу по обучению использования мобильных устройств, проходил с марта по апрель 2025 года и включал в себя небольшие индивидуальные консультации с пожилыми людьми по их вопросам в использовании мобильных устройств. Также стоит отметить, что данная работа проводилась не только в целях исследования и выявления новых направлений цифровых трудностей у пожилых, а являлась уже составной частью работы в рамках разработанной программы по мобильной грамотности.

Во время проведения второго периода индивидуальных консультаций было зафиксировано 24 обращения от 13 пожилых граждан за восемь рабочих дней, что свидетельствует о приросте желающих получить индивидуальную консультацию и помощь в использовании своего мобильного. Так, на проведенных консультациях было выявлено 58 вопросов, которые интересуют пожилых пользователей. Как и в первом периоде, полученные данные были распределены по соответствующим направлениям, в которых также случился ожидаемый прирост. Теперь в нашем распоряжении есть данные по 15 различным направлениям, в которых у пожилых граждан зафиксированы трудности (Рисунок 5).

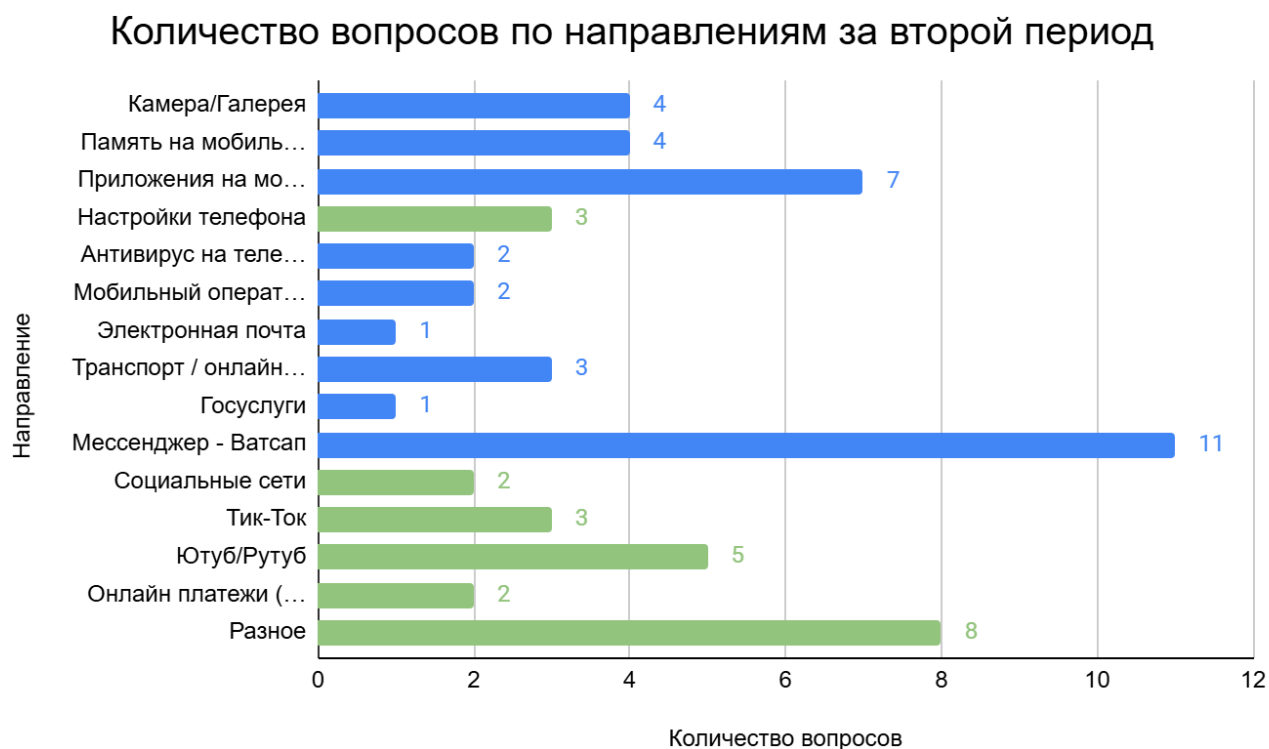


Рисунок 5 - Количество вопросов по направлениям за второй период
консультаций - март (5,6,12,19,26,27 числа) - апрель (2,24 числа) 2025 года

Так, по полученным результатам мы видим, что произошел большой прирост по вопросам и проблемам в использовании приложения WhatsApp: были зафиксированы и ранее выявленные вопросы, касаемо удаления СМС и чатов, но также появились и совершенно неожиданные проблемы (например, проблема русификатора приложения - иногда в привычном месте возникал английский текст). Также мы видим прирост в «Приложения на мобильном»: многих стало интересовать, а какие приложения у них вообще есть на телефоне и для чего они нужны. Как было сказано ранее, появились и новые направления вопросов и проблем. Так мы видим, что многих интересует проблема связанная, с нестабильной работой YouTube, и в ходе объяснения проблемы и предложения альтернативы у всех появлялась просьба о помощи в установке Rutube. Стоит заметить, что некоторые пользователи начали активно интересоваться способами онлайн-оплаты по коммунальным услугам и ЖКХ, что говорит нам о том, что они хотели бы облегчить свои повседневные будни, в особенности процесс оплаты

услуг. В направление «Разное» были отнесены вопросы, не имеющие четкой категории. Так был получен вопрос о том, как синхронизировать телефон с часами, чтобы видеть показатели мониторинга здоровья (сон, пульс и т.д.); также был вопрос о том, как обезопасить себя от мошенников и нежелательных звонков; поступило и пару вопросов, касаясь того, как избавиться от большого количества рекламы на мобильном; также поступил самый необычный вопрос о том, можно ли найти человека через телефон, зная только его фамилию, имя и то, как он выглядит.

Проведённый цикл индивидуальных консультаций подтвердил высокую степень востребованности специализированной помощи пожилым гражданам в освоении современных информационных технологий. Итоги показывают, что большая часть респондентов испытывает существенные трудности при использовании базовых функций мобильных устройств, таких как навигация в камере и управление файлами. Дополнительные трудности у многих связаны с установкой и поддержкой стабильной работы приложений.

Увеличение числа консультационных сессий (от трех в первом периоде до восьми во втором периоде) привело к росту количества запросов, что расширило перечень часто встречающихся затруднений в использовании мобильного. Появление новых направлений в вопросах свидетельствует о растущем уровне цифрового любопытства у пожилых людей, направленном на получение дополнительной пользы от использования своего мобильного устройства, например, оплата коммунальных услуг и работа с системами мониторинга здоровья. Одновременно с этим сохраняется значительная доля случайных и редких проблем. Таким образом, мы видим, что подтверждается высокая степень востребованности проводимых мероприятий и необходимость продолжения такой формы поддержки пожилых граждан в условиях быстрого технологического прогресса.

2.2. Разработка программы по обучению использованию мобильных устройств гражданами пожилого возраста «Путь к цифровой независимости»

Цель и задачи программы

Цель: Повышение уровня основных навыков работы с мобильными устройствами и современными цифровыми технологиями у пожилых людей, чтобы обеспечить их уверенное и безопасное использование современных мобильных устройств и интернет-технологий в повседневной жизни.

Задачи:

1. Помочь участникам освоить базовые функции смартфонов и планшетов, включая работу с сенсорным экраном, установку и удаление приложений, управление контактами и звонками;
2. Формирование умения пользоваться популярными приложениями (мессенджеры: WhatsApp и Telegram, полезные сервисы: госуслуги);
3. Развитие умений искать необходимую информацию в интернете, создавать электронные письма, загружать и сохранять файлы, работать с картами и навигационными системами;
4. Проведение групповых занятий, а также индивидуальных консультаций для закрепления полученных знаний и устранения возникших вопросов вне процесса обучения;
5. Регулярно оценивать эффективность программы, собирать отзывы участников и вносить коррективы в процесс обучения для повышения его результативности;
6. Достичь планируемых результатов, обучающей программы.

Структура программы. Формы и методы

Формы работы:

1. Групповые и индивидуальные занятия (лекции, практические занятия, беседы и т.п.) с пожилыми людьми, получающими социальные услуги.
2. Консультирование по вопросам использования мобильного устройства у пожилых людей.

3. Предоставление дополнительных информационных материалов (памятки, буклеты).

Методы работы:

- организационные (планирование, информирование, координирование);
- исследовательские (беседа, анкетирование);
- практические (лекции, практические занятия (индивидуальные и групповые));
- аналитические (обобщение, анализ эффективности реализации программы, публикации и выступления по результатам проведенной работы).

Целевая группа

Программа разработана и предназначена для обучения граждан пожилого возраста.

Срок освоения программы

Обучение граждан пожилого возраста осуществляется в соответствии с учебно-тематическим планом. План устанавливает перечень тем с указанием их трудоемкости. Трудоемкость обучения по данной программе составляет 11 академических часов. Общий срок обучения – 2 месяца.

Этапы реализации программы:

1. Организационный.
 - Исследование потребностей и мотиваций пожилых людей, в освоении мобильной грамотности.
 - Составление учебно-тематический плана программы
 - Поиск и подготовка обучающего материала, необходимого для проведения занятий по мобильной грамотности.
 - Информирование населения о функционировании обучающей программы через информационные стенды учреждения и интернет-источники (официальный сайт Центра, группы в социальных сетях и др.).
2. Практический.

Презентация обучающего материала, беседы, разъяснение и консультирование участников обучения, проведение практического обучения в соответствии с учебно-тематическим планом программы (Приложение Б).

3. Аналитический.

Опрос (анкетирование) слушателей. Анализ показателей работы по программе, оценка потребностей и возможностей, прогнозирование дальнейшей обучающей деятельности.

План мероприятий по реализации программы.

Таблица 1 - План мероприятий по реализации программы.

№ п/п	Мероприятие	Сроки	Ответственный
Организационный этап			
1.	Разработка программы лекционных и практических занятий по обучению мобильной грамотности. Формирование учебно-тематического плана	Январь-февраль	Специалист по социальной реабилитации
2.	Подготовка информационно-методической базы (буклеты, памятки, наглядные материалы, подбор обучающих видеороликов в сети Интернет) для организации обучения мобильной грамотности.	Январь-февраль	Специалист по социальной реабилитации
3.	Информирование населения о работе обучающей программы по мобильной грамотности посредством сети Интернет (сайт, социальные сети); размещение информации на стендах социальных и медицинских учреждений.	Постоянно	Заведующий отделением, социальный педагог, специалист по социальной работе
4.	Формирование группы желающих обучаться мобильной грамотности.	Ежемесячно	Заведующий отделением, социальный педагог, специалист по социальной работе
Практический этап			
1.	Проведение лекционных и практических занятий по мобильной грамотности	В соответствии с утвержденным планом	Специалист по социальной реабилитации
2.	Обеспечение слушателей программы	В течении года	Специалист по

	по обучению мобильной грамотности специализированным обучающим материалом.	(по мере необходимости)	социальной реабилитации
Аналитический этап			
1.	Анализ результатов: –подготовка отчетной документации; –публикации и выступления по итогам реализации программы	1 раз в квартал	Специалист по социальной реабилитации
2.	Итоговый аналитический отчет	Ежегодно	Специалист по социальной реабилитации

Контроль и управление программой

1. Предварительный контроль – осуществляется на подготовительном этапе, непосредственно перед началом осуществления практической деятельности с целью проверки готовности к реализации мероприятий программы;

2. Текущий контроль – проводится весь период реализации программы с целью анализа выполнения мероприятий;

3. Итоговый контроль – проводится на контрольном этапе после завершения реализации мероприятий с целью оценки качества реализации программы и ее эффективности.

Ожидаемые результаты реализации программы

Количественные показатели:

Минимальное количество получателей социальных услуг, принявших участие в обучающей программе - 10 получателей

Критерий оценки: количество граждан пожилого возраста, принявших участие в мероприятиях программы.

Качественные показатели:

- Расширение знаний пожилых пользователей о возможностях своего мобильного устройства;
- Преодоление страха и появление базовых умений в использовании портала Государственных услуг (Госуслуги);

- Умение свободно использовать онлайн карты навигации для прокладывания маршрута, а также знание и умение использовать сайты или приложения для отслеживания городского транспорта;
- Знание о том, для чего нужна электронная почта. Наличие электронной почты у большинства обучающихся и умение отправлять электронные письма;
- Расширение знаний о возможностях очистки памяти на мобильном устройстве и умение использовать облачное хранилище данных или другие источники дополнительной памяти;
- Знание пожилых о порядке добавления, изменения и удаления контактов в телефонной книге, а также знание того, как сохранить имеющиеся контакты при смене устройства, без долгого ручного переноса данных.

Критерии оценки: количество положительных отзывов, статистические данные, тестирования, опросы.

Информационные и методические ресурсы

При разработке программы учитывались разнообразные информационные ресурсы. Так, например, использовалась стратегия действий в интересах граждан старшего поколения до 2025 года, утвержденная распоряжением Правительства РФ, содержащая в себя пункты, касающиеся популяризации и обучения пожилых людей информационным технологиям. В документе подчёркивается необходимость расширения возможностей обучения граждан старшего возраста навыкам использования компьютеров, интернета, мобильных устройств и приложений для облегчения их жизни и адаптации к современному обществу [1]. Стратегия развития информационного общества, утверждённая Указом Президента РФ, нацеленная на повышение уровня цифровой грамотности всех слоёв населения, включая пожилых граждан. Одним из важных направлений которой является организация курсов и тренингов по освоению базовых навыков работы с компьютером, интернетом и мобильными устройствами, что должно способствовать социальной адаптации и обеспечению равных возможностей для пожилых людей в цифровом пространстве [2].

Учебник Холостовой Е.И. «Социальная работа» даёт нам полное представление о теории и практике социальной работы в России, охватывая историю профессии, методы работы с разными категориями граждан, где подробно освещаются этические аспекты, правовые основания и стандарты ведения социальной работы, а также актуальные тенденции и стратегии развития социальной сферы в России, что позволяет учесть все необходимые теоретические и практические аспекты в работе с пожилыми гражданами [38].

Учебное пособие «Азбука интернета» разработанное ПАО «Ростелеком» совместно с Пенсионным фондом России (ПФР), предназначенное специально для обучения пожилых людей базовым навыкам работы на компьютере и в Интернете, рассматривалось нами как одной из основ для разработки собственной обучающей программы. Из опыта данного проекта были переняты отдельные методические рекомендации, а также учебные материалы, которые претерпели изменения в соответствии с актуальными запросами наших получателей социальных услуг [6; 7].

2.3. Организация и проведение обучающих мероприятий в рамках реализации программы по обучению использования мобильных устройств гражданами пожилого возраста «Путь к цифровой независимости»

Программа по обучению использования мобильных устройств гражданами пожилого возраста «Путь к цифровой независимости» стартовала 19 марта 2025 года на базе комплексного центра социального обслуживания населения «Ленинский». Также перед началом основного цикла запланированных групповых занятий дополнительно велась работа по проведению индивидуальных занятий по вопросам в использовании мобильных устройств такая работа началась 26 февраля 2025 года. А также дополнительно проводились небольшие индивидуальные консультации для всех желающих с 5 марта 2025 года для выявления новых направлений трудностей в использовании мобильного устройства, необходимых для внесения заключительных изменений в программу по обучению мобильной грамотности пожилых граждан.

Для начала рассмотрим проделанную работу по проведению индивидуальных занятий по вопросам в использовании мобильных устройств. На данное направление работы поступило 3 запроса от пожилых граждан в возрасте от 73 до 76 лет. В общей сумме было проведено 10 индивидуальных занятий для обратившихся клиентов, с каждым из которых велась персональная работа по их запросам.

Так, с одним из обратившихся была проведена всего одна встреча, на которой клиент поделился своей ситуацией и попросил помочь разобраться с интересующими его вопросами. В случае первого клиента было зафиксировано, что ранее он не имел дела с современными сенсорными моделями мобильных устройств, а теперь, после поломки старого мобильного, ему подарили современную модель телефона, и у клиента есть несколько основных вопросов, касаемо его использования. На встрече были разобраны базовые способы использования возможностей мобильного (добавление нового контакта, звонок ему и т.п.), а также представлены способы взаимодействия с такими

приложениями как - вотсап и вайбер, здесь также клиента интересовало, как совершить обычный и видео звонок другому человеку, как что-то удалить, как написать новому пользователю. Еще клиента очень интересовал его тариф мобильной связи - ему хотелось понять, за что он ежемесячно платит. Так, за проведение лишь одного занятия удалось решить самые насущные вопросы клиента и помочь ему в их решении, за что клиент был очень благодарен. Как мы видим, здесь представлена самая распространенная ситуация, когда пожилому человеку дарят новый современный мобильный телефон, и он вынужден учиться его использовать.

Со вторым клиентом было проведено уже 4 занятия, хотя клиенту очень хотелось посетить больше встреч и извлечь еще больше пользы от процесса, но помешал фактор плохого самочувствия и проблем со здоровьем клиента. Касаясь выявленной ситуации, она отличается от нашего первого клиента и заключалась в том, что ему просто некому помогать - детей и внуков нет, а после ухода с работы и выхода на пенсию не у кого попросить помощи и даже совета. На встречах с клиентом также были рассмотрены вопросы, касающиеся отправки сообщений, совершения звонков и видеозвонков другим людям через вотсап, но больше всего данного клиента интересовали способы заказа продуктов с доставкой на дом, так как передвигаться самостоятельно клиенту становится все сложнее. Так, на занятиях было подобрано мобильное приложение, через которое можно заказать продукты и не только практически из любого магазина нашего города. Так, на освоение выбранного приложения потребовалось 2 занятия, а также дополнительно была составлена специальная памятка по ориентированию в приложении и ходу действий для оформления заказа. Также клиента очень интересовала оплата ЖКХ и коммунальных услуг через мобильный телефон, и даже был вопрос о том, как продавать вещи на «Авито». Как мы видим, клиент в большей степени интересуется способами облегчить свою жизнь и будни, сохраняя при этом самостоятельность и самодостаточность. Стоит отметить, что на встречах, во время знакомства с приложением доставки и попытки оформить заказ, клиент начал сомневаться и переживать в момент, когда в приложении

потребовались данные банковской карты для завершения оформления заказа. Ведь везде и всегда говорилось о том, что эти данные никогда нельзя передавать, что создало некий барьер в процессе занятия. Но к следующей встрече клиент все обдумал и решил все же попробовать предоставить данные и заказать продукты на дом. Также для этого клиента было подготовлено несколько персональных памяток и инструкций по некоторым приложениям на мобильном, за которые он был очень благодарен, как и за все занятия в общем, единственное, чем был недоволен клиент - это ограниченность занятия в 45 минут, но даже это время смогло помочь ему.

С последним клиентом было проведено 5 занятий соответственно. Общая ситуация, по которой он пришел на занятия, схожа со вторым нашим клиентом: отсутствие близких способных помочь с мобильным, и потеря возможности обратиться за помощью к коллегам из-за выхода на пенсию. Но также этот клиент рассказывал, что иногда обращается за помощью к незнакомым людям в автобусе или на улице, но зачастую оказываемой помощью, а тем более отказом в помощи, оказывается недовольным. В первом случае — из-за того, что проблему решили, но сделали это слишком быстро и ничего не объяснили, что нужно было делать в такой ситуации. Собственно, на встречах у клиента было много разнообразных вопросов: были и уже привычные вопросы про сообщения и звонки, а были и свежие вопросы по использованию других различных приложений, таких как: «Телеграмм», «Дом.Ру», «Госуслуги» и другие. Был получен вопрос о том, чем отличаются мессенджеры от социальных сетей, что такое «подписка» во многих приложениях и бесплатна ли она. Работа с данным клиентом была довольно насыщенной и в некоторой мере сложной, так как клиента можно назвать довольно мнительным человеком, и порой казалось, что в ответе на некоторые вопросы не было смысла из-за недоверчивого отношения клиента к объясняемой теме — например, кто видит личные данные и фотографии в мессенджере или социальных сетях. Клиент очень не хотел, чтобы кто-то видел его имя и тем более фото, и все в таком духе. Но в процессе работы и последующих встреч становилось ясно, что работа была проделана не зря, ведь клиент расширял свои

знания и понимание о разных направлениях в использовании своего мобильного, а благодаря полученным ответам и рекомендациям он смог пересилить некоторые свои страхи и недоверие к нескольким приложениям и непонятным ранее фразам и инструкциям на экране мобильного устройства.

Так, благодаря проведенным индивидуальным занятиям, с обратившимися получателями социальных услуг, было выявлено порядка 37 вопросов в использовании мобильного устройства, которые можно отнести к 8 различным направлениям, которые были выведены нами ранее. Также за время проделанной работы удалось лучше понять, чего ждут от нас клиенты, когда речь идёт об обучении использованию мобильного. На занятиях удалось поработать с абсолютно разными людьми, их ситуациями и проблемами, что позволило выявить несколько полезных советов при работе по обучению пожилых граждан современным технологиям. Первое - это обязательная наглядность объясненного материала. Второе - подкрепление уверенности клиента личным опытом. Третье - это использование дополнительных материалов (памятки, инструкции), подготовленные специально для клиента.

Стоит отметить, что работа по проведению индивидуальных занятий зарекомендовала себя результативным способом работы по оказанию помощи и обучению пожилых людей использованию мобильных устройств, ведь клиенты могут полностью описать свою проблему и получить персональный подход в решении проблем и вопросов. К тому же для некоторых клиентов индивидуальные занятия являются более привлекательной формой работы, так как специалист полностью сфокусирован на помощи только одному клиенту, для него подбирается персональный способ решения проблемы и уделяется больше времени на повторение способа действий. Как итог, данную информацию стоит принять во внимание при подготовке и проведении групповых занятий по обучению использования мобильных устройств.

Переходя непосредственно к реализации главной части программы и проведению цикла групповых занятий по обучающей программе «Путь к цифровой независимости», начавшейся 19 марта 2025 года. Была создана

открытая группа обучения, куда мог прийти любой желающий и посетить интересное ему занятие. Это было сделано с целью того, чтобы выявить всех тех, кому интересно обучение, а главное - чтобы как можно больше людей могло присутствовать на занятиях и ознакомиться с тем, в каком формате все проводится, и, конечно же, узнать что-то новое и полезное об возможностях в использовании своего мобильного.

Опираясь на результаты основного и дополнительного исследования, было решено организовать 11 занятий по 8 главным направлениям, в которых у пожилых пользователей чаще всего встречались вопросы и трудности.

Занятия организовывались в социально-реабилитационном отделении центра по адресу: ул. Шевченко, д. 36, занятия проводились согласно учебно-тематического плана программы и проходили в центре один или два раза в неделю, по средам и/или четвергам. Количество проводимых занятий программы зависело от плановых мероприятий и занятий центра, чтобы не перегружать получателей социальных услуг информацией. Иногда занятия переносились на следующую неделю.

С начала реализации основной части программы было проведено 6 обучающих занятий по 5 основным направлениям. Была завершена работа по изучению первого раздела обучения по основам работы с мобильным устройством, куда вошло 3 обучающих темы, на которых были освещены все вопросы, касаемо использования коммуникационных возможностей мобильного, памяти мобильного и эффективных способов ее очистки или расширения, а также настройки мобильного и полезных возможностей мобильного, которые очень понравились слушателям. Нами был начат, но пока еще не завершен процесс освоения второго раздела обучения по основам работы с полезными приложениями: было рассмотрено две темы на трех занятиях, так слушатели познакомились с порталом государственных услуг «Госуслуги» и разобрались в том, что такое электронная почта и как с ней работать.

Каждое проводимое занятие включает в себя следующие обязательные элементы:

1. Приветствие всех пришедших на занятие, запись присутствующих для учета посещаемости.

2. Небольшое повторение того, что было на прошлой встрече (за исключением первого занятия, соответственно), для того чтобы вспомнить, с чем мы познакомились на прошлом занятии, и для того, чтобы оповестить новоприбывших слушателей о том, что за тема была на прошлом занятии.

3. Знакомство с новой темой, краткое ее описание, чтобы заинтересовать слушателей, и знакомство с содержанием сегодняшней темы.

4. Ход занятия, знакомство с содержанием темы, повествование в простой и понятной для пожилых граждан форме с пояснениями непонятных терминов, показ иллюстраций по теме, раздача дополнительных материалов (памяток, инструкций).

5. Обсуждение темы, слушателям предлагается задать уточняющие вопросы по теме или поделиться личным опытом для его рассмотрения и обсуждения.

6. Проверка усвоенного материала, проводится небольшая беседа о том, что они сегодня узнали и что им понравилось.

7. Завершение занятия и прощание с напоминанием о теме следующей встречи

8. Проведение дополнительной консультации, если есть желающие что-то спросить в индивидуальной обстановке.

Учитывая то, что пожилым людям со временем становится труднее воспринимать новую информацию, а также они устают и могут терять интерес к образовательной деятельности, каждое наше занятие по времени не превышает 45 минут. Само занятие наполнено разносторонней и полезной для слушателей информацией, а для смен деятельности участникам раздаются дополнительные материалы для большей наглядности изучаемой темы и предлагается проверить материал на практике - взяв свой мобильный и посмотрев, как это все работает на его экране (наиболее актуальна проверка при использовании базовых функций телефона, так как операционные системы у всех могут отличаться и, соответственно, отличается интерфейс), а также слушателям предлагается

попробовать следовать предложенной инструкции и на личном опыте убедиться, все не столь сложно, как казалось ранее.

Таким образом, у слушателей поддерживается интерес и желание узнавать еще больше о возможностях своего мобильного, что подтверждается активным участием слушателей в предлагаемой деятельности и дополнительными обращениями за индивидуальными консультациями после занятий.

На данный момент программа по обучению граждан пожилого возраста «Путь к цифровой независимости» реализуется чуть больше месяца, и соответственно по учебно-тематическому плану реализовано больше половины занятий (если точнее, реализовано шесть занятий из запланированных десяти, а 11-е занятие выделено для проведения итогового тестирования по всей программе). Также были получены результаты промежуточного тестирования и обратная связь от слушателей, после прохождения первого раздела обучения по основам работы с мобильным устройством.

Общая численность лиц, принявших участие в программе, составляет 21 человека. Так как были организованы открытые занятия, куда мог прийти любой желающий, нам удалось охватить большое число слушателей и ознакомить их с нашей формой работы, а также помочь узнать что-то полезное о использовании своего мобильного. В среднем на занятиях присутствовало по 9 человек: есть занятие, на котором было всего 6 слушателей, а был день, когда пришло сразу 12 человек. Открытость группы и свобода в посещении сильно отразилась на постоянстве присутствующих (Рисунок 6), но в случае некоторых людей их отсутствие объяснялось уважительными причинами, о которых они сообщали заранее при озвучивании следующей темы встречи в конце занятия.

Таким образом, единоразово на разных занятиях побывало 6 человек, стоит отметить, что ранее с этими людьми мы почти не встречались и за индивидуальными консультациями они не обращались. Пять человек посетили по два интересующих их занятия, и некоторые планировали прийти еще на пару будущих встреч. Для трех человек была возможность посетить только 3 занятия, а пятеро смогли поучаствовать в четырех занятиях. Многие из этой восьмерки

заранее оповещали о том, что они не смогут посетить несколько занятий ввиду обстоятельств и планов. И нашими наиболее целеустремленными слушателями оказались двое человек: один из которых посетил 5 занятий, последний прошел весь цикл проведенных на данный момент мероприятий. Так мы видим, что многим интересны лишь определенные темы, по которым, у них вероятно есть трудности, а большинству интересен весь процесс обучения, хотя и не все желающие смогли попасть на некоторые занятия.

Согласно полученным данным, средний возраст присутствующих за все время слушателей составляет 72 года, тогда как общий возрастной диапазон присутствующих на встречах варьируется от 63 лет до 79 лет.

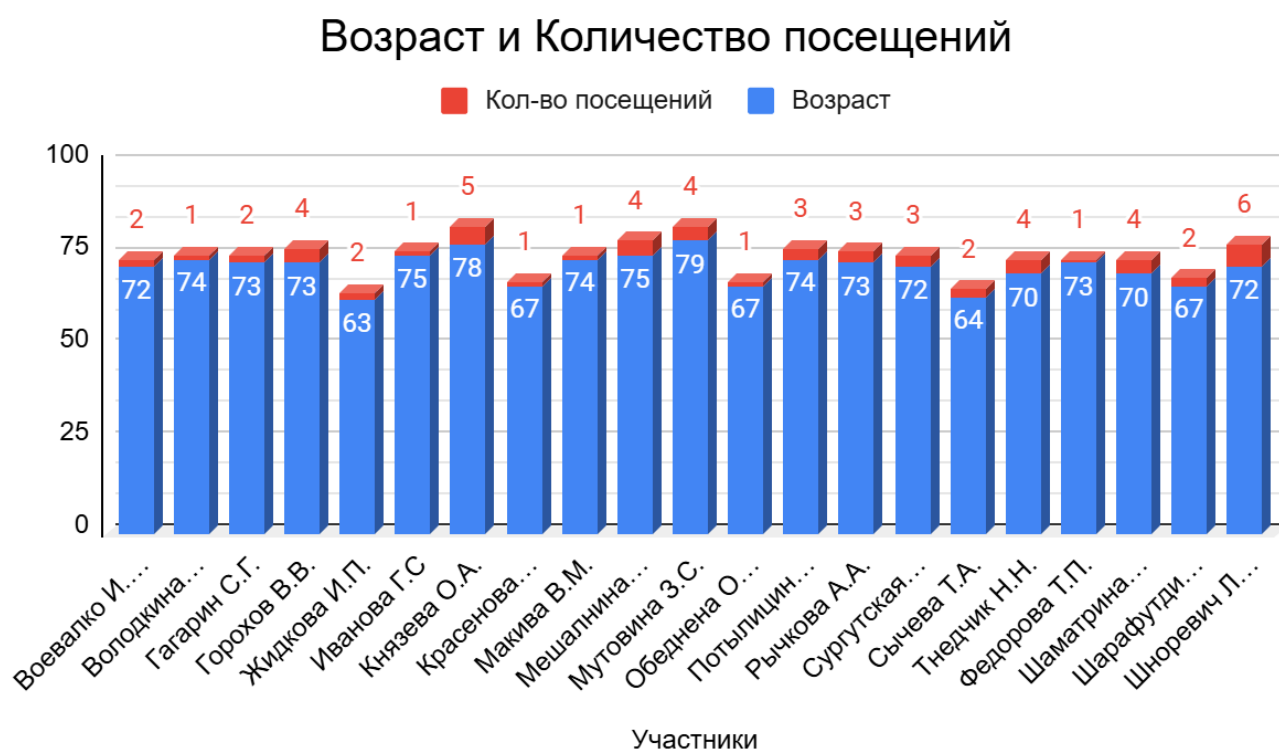


Рисунок 6 - Возраст участников обучения и количество посещенных занятий

На данном этапе реализации программы мы с получателями социальных услуг полностью прошли первый раздел обучения, по окончании которого было проведено промежуточное исследование по освоенному материалу и была получена обратная связь и отзывы о проделанной работе. Так было опрошено девять получателей социальных услуг по вопросам, относящимся к пройденным

темам раздела как, например, по теме «Память на телефоне» был задан вопрос о том, какие угрозы возникают при переполненной памяти на устройстве. В ответе все слушатели отметили верные ответы, некоторые выделили больше угроз, чем другие пользователи, что говорит нам о том, что некоторые полностью усвоили пройденный материал. По полученным ответам на другие вопросы по соответствующим темам мы видим, что основную информацию о использовании базовых возможностей мобильного телефона все хорошо запомнили предлагаемый материал, в случае тех, кто не присутствовал на первых занятиях, но принял участие в опросе по первому разделу, мы понимаем, что базовые знания о мобильных устройствах у респондента имеются, и он хорошо ими пользуется в повседневной жизни, но при этом ему было интересно принять участие в занятии.

Также участникам было предложено поделиться тем, что на занятиях им понравилось больше всего, на что мы получили следующие ответы:

1. Объяснения и рассказ;
2. Настройки телефона;
3. Память на телефоне;
4. Все понравилось, особенно настройки телефона;
5. Рассказ об умной камере;
6. Все понравилось.

На вопрос о том, используют ли они полученные на занятиях и консультациях знания в повседневной жизни, были получены следующие ответы:

1. Да использую;
2. Начал пользоваться онлайн оплатой коммунальных услуг;
3. Да, буду пользоваться, особенно оплатой ЖКХ по QR-коду;
4. Использую и хочу попробовать разные настройки звука, блокировки и набора текста;
5. Да, когда нужно использую;
6. Да, привыкаю использовать предложенный способ отслеживания автобусов.

Таким образом, мы видим, что многим нравится посещать занятия и узнавать что-то новое. Некоторые отмечают, что им нравится, как объясняется и рассказывается материал по теме, что для нас очень важно. Ведь мало заинтересовать слушателя темой, необходимо ее хорошо и доступно объяснить и рассказать так, чтобы всем было интересно, а главное - познавательно. Как мы видим, многим понравились определенные занятия, а также какие-то отдельные темы в занятии, как, например, умная камера, которая заинтересовала каждого слушателя, ведь она имеет большой функционал и способна облегчить многие жизненные ситуации. Рассматривая ответы о том, используют ли наши слушатели полученные знания в повседневной жизни, мы видим, что многие пользуются полученными знаниями как с занятий, так и с индивидуальных консультаций, что подтверждает результативность и важность проделанной работы. Для многих полученные знания облегчили такие процессы, как оплата коммунальных услуг и ЖКХ, а также общее использование мобильного и его функций в повседневной жизни.

Выводы по главе 2

Для выявления актуальных запросов у пожилых пользователей мобильными устройствами в комплексном центре социального обслуживания населения проводилась исследовательская работа, на основании которой планировалось составить и доработать актуальную обучающую программу по обучению использования мобильных устройств гражданами пожилого возраста. Исследовательская работа проводилась в центре дважды и включала в себя такие методы исследования как: анкетирование, индивидуальные беседы и консультации.

После комплексного анализа данных, полученных за два периода исследования, с целью повышения качества жизни пожилых граждан была разработана специальная программа по обучению использования мобильных устройств гражданами пожилого возраста «Путь к цифровой независимости». Основной задачей которой является повышение уровня знаний и основных навыков работы с мобильными устройствами и современными цифровыми технологиями, для обеспечения уверенного и безопасного их использования пожилыми гражданами.

Программа на сегодняшний день успешно реализуется на базе комплексного центра социального обслуживания. В рамках учебно-методического плана программы уже проведено больше половины запланированных занятий, а общее количество участников обучающей программы на данный момент составляет 21 человек, которые посетили от одного до шести занятий с курса обучения. Помимо основного цикла групповых занятий также проводились и индивидуальные занятия по запросу в учреждении и так было проведено 10 индивидуальных встреч с 3 получателями социальных услуг. Также помимо групповых и индивидуальных занятий продолжается работа по проведению небольших индивидуальных консультаций, которые все набирают популярность, так за восемь рабочих дней было зафиксировано 24 обращения от 13 человек.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Обучение пожилых людей играет ключевую роль в их социальной реабилитации и адаптации к современным условиям жизни. Внутренняя мотивация и осознание личной необходимости в новых знаниях являются важнейшими факторами, стимулирующими интерес и вовлеченность пожилых людей в образовательный процесс. Потребность в обучении часто возникает в ответ на жизненные трудности или ситуации, с которыми пожилой человек не может справиться самостоятельно. Процесс обучения помогает расширить возможности для решения проблем пожилых, способствует формированию у них чувства независимости и полноценности, а также восстановлению уверенности в себе и своих силах.

Одним из направлений обучения пожилых людей сейчас является обучение использованию мобильных устройств, которое начало своё активное развитие в последние десятилетия. Овладение навыками эффективного использования мобильных устройств и приложений позволяют улучшить качество жизни, поддерживать связь с близкими, получать быстрый доступ к информации и различным услугам, а также активно участвовать в жизни общества. Использование мобильных устройств становится важным инструментом социальной реабилитации, помогая пожилым адаптироваться к современным условиям и сохранить социальную активность. Обучение же эффективному использованию мобильных устройств должно быть доступно и адаптировано под потребности пожилых граждан, чтобы они могли уверенно пользоваться современными технологиями и оставаться активными участниками общественной жизни.

С целью выявления актуальных запросов и потребностей пожилых пользователей мобильных устройств в комплексном центре социального обслуживания населения «Ленинский» проводилось исследование, состоящее из анкетирования, индивидуальных бесед и консультаций, которые проводились в центре дважды - с октября по ноябрь 2024 года и с марта по апрель 2025 года. В

анкетировании, проводимом только в первом периоде исследования, приняло участие 23 получателя социальных услуг в возрасте от 59 до 79 лет; за индивидуальными консультациями в первом периоде исследования было выявлено 15 обращений, а во втором периоде исследования было выявлено уже 24 обращения за небольшой индивидуальной консультацией.

По итогам исследования и всем полученным данным была разработана и в настоящее время реализуется специально разработанная программа по обучению использования мобильных устройств гражданами пожилого возраста «Путь к цифровой независимости». Основываясь на результатах исследования, было выявлено 8 главных направлений, которые больше всего интересуют наших пожилых пользователей мобильными устройствами. По соответствующим направлениям предусматривается от 1 до 2 обучающих занятий всего планируется провести 11 занятий. А также, помимо главного цикла групповых занятий, дополнительно проводятся индивидуальные занятия с получателями социальных услуг по их личному запросу в учреждении. Таких занятий на данный момент проведено 10, а участвуют в данной работе 3 человека, с каждым из которых ведется персональная работа по обучению использования мобильного устройства.

Реализация главного цикла групповых занятий обучающей программы проходит в форме открытых занятий, на которые могут прийти все желающие получатели социальных услуг. Такая форма работы была выбрана для того, чтобы как можно больше людей смогло присутствовать на занятии и познакомиться с тем, как проходят обучающие занятия, и, конечно же, чтобы каждый желающий мог узнать что-то новое и полезное о использовании своего мобильного. Так, за 6 проведенных обучающих занятий общее количество участников составляет 21 получатель социальных услуг. Среднее количество участников на занятиях составляет 9 человек, а самое большое количество присутствующих насчитывало 12 человек, и пришли все они на тему, посвященную мобильному приложению «Госуслуги», что хорошо показывает нам заинтересованность пожилых к процессу обучения и изучению различных тем в использовании мобильного устройства.

Для выявления оценки эффективности программы были проведены беседы по окончании первого раздела обучения. По полученным в ходе беседы ответам можно сделать вывод о том, что программа показывает свою эффективность. Ведь многие получатели социальных услуг смогли решить многие свои проблемы в использовании мобильного устройства, а также узнать много интересного о их устройствах и их возможностях. Практически все участники программы сообщали о том, что занятия им очень нравятся и они активно пользуются полученными на занятиях и индивидуальных консультациях знаниями в своей повседневной жизни. Также стоит отметить, что наибольшую эффективность программы и проделываемой в ее рамках работы легче всего проследить в работе по проведению индивидуальных занятий, где работа велась персонально и где решались наиболее острые и важные для пожилых граждан вопросы, каждый из которых связан с их повседневной жизнью и способами повысить ее качество или просто улучшить ее, облегчив некоторые свои повседневные занятия. Таким образом, можно говорить о том, что наша гипотеза нашла свое подтверждение на практике.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Распоряжение Правительства РФ от 05.02.2016 № 164-р «Об утверждении Стратегии действий в интересах граждан старшего поколения в Российской Федерации до 2025 года».
2. Указ Президента РФ от 9 мая 2017 г. N 203 "О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017 - 2030 годы".
3. Boakye F. et al. Students' perceptions of using mobile technology in higher education : дис. – fi= Lapin yliopisto| en= University of Lapland|, 2016.
4. Handreichung Wie Bildung im Alter gelingt Mag. Dr. Solveig Haring, Herta Bacher, Prof. Dr. Elisabeth Bubolz-Lutz, Janina Stiel, Nicola Röhrich Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen 1. Auflage 2019, BAGSO, Bonn. S.56.
5. Sostav.ru — ведущий российский информационно-аналитический портал, посвященный рынку маркетинга, Mediascope: россияне проводят в соцсетях в среднем один час в день // Исследовательская компания Mediascope: официальный сайт. 2023 г., [Электронный ресурс]: URL <https://www.sostav.ru/publication/issledovanie-62983.html>.
6. Азбука интернета. [Электронный ресурс] Режим доступа: <https://azbukainterneta.ru/> (Дата обращения 08.11.2024).
7. Азбука интернета. Учебное пособие для пользователей старшего поколения: работа на компьютере и в Сети интернет. – М.: 2023. – 192 с. [Электронный ресурс]: URL: https://azbukainterneta.ru/schoolbook/pdf/azbuka_interneta_new2.pdf.
8. Асланова О.А. Социальное самочувствие пожилых людей в современном информационном обществе // Общество и право. 2011. №4 (36).
9. Бурак Е. А. Информационные технологии как средство повышения качества жизни граждан в информационном обществе / Е. А. Бурак // Управление информационными ресурсами: Материалы XV Международной научно-

практической конференции, Минск, 07 декабря 2018 года. – Минск: Академия управления при Президенте Республики Беларусь, 2018. – С. 126-128.

10. Воробьев Д. С. Использование сети интернет пожилыми людьми / Д. С. Воробьев // Надежды: Сборник научных статей студентов / Научный редактор З.Х. Саралиева. Том Выпуск 14. – Нижний Новгород: ООО "Научно-исследовательский социологический центр", 2020. – С. 13-17.

11. Гасанов Э.А.О. Интеграция пожилых людей в интернет-пространство и формирование сетевого благополучия в России / Э.А. Гасанов, М.А. Гасанов, В.И. Канов // Вестник Томского государственного университета. Экономика. – 2014. – № 2 (26).

12. Гасумова С.Е. Отношение пожилых людей к сети Интернет и мобильной телефонной связи / С. Е. Гасумова // Вестник Пермского университета. Философия. Психология. Социология. – 2016. – № 3 (27). С. 161–171.

13. Елютина М. Э. Социальная геронтология : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подгот. и специальности "Соц. работа" / М. Э. Елютина, Э. Е. Чеканова ; М. Э. Елютина, Э. Е. Чеканова. – Москва : Инфра-М, 2004.

14. Ефремова Д.Н. Современные технологии в социально-психологической реабилитации людей пожилого возраста // Российский социально-гуманитарный журнал. 2019. №1.

15. Зборовский, К.Э. Социальная реабилитация пожилого человека / К.Э. Зборовский, Д.К. Зборовский // Охрана труда и социальная защита. – 2013. – №. 2. – С. 90–95.

16. Зубова О.Г. Цифровизация и качество жизни пожилых людей в современном российском обществе // Социология. 2022. №5.

17. Качан В. А. Социальная работа по преодолению одиночества среди пожилых людей / В. А. Качан, С. И. Михайлов // Повышение качества профессиональной подготовки специалистов социальной и образовательной сфер : Сборник научных статей. – Витебск : Витебский государственный университет им. П.М. Машерова, 2024. – С. 98-102.

18. Каюгина С.М. Формирование цифровых компетенций у людей «третьего возраста» // Мир науки, культуры, образования. 2020. № 2 (81). С. 242–244.
19. Кошарная Г. Б., Щанина Е. В. Особенности обучения пожилых людей // Integration of Education. № 4, 2013 С.57-61.
20. Кучмаева О.В. Социальная активность пожилых россиян и перспективы реализации политики... «активного старения» // Население и экономика. 2018. Т. 2. № 4. С. 47-84.
21. Лебедев С. А. Особенности обучения информационным технологиям людей пожилого возраста // Обучение и воспитание: методики и практика. 2012. №2.
22. Лучшева Л.М. Психологические особенности пожилого возраста // Проблемы современного педагогического образования. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/psihologicheskie-osobennosti-pozhilogo-vozrasta/viewer> .
23. Максимова О.А. Цифровая грамотность поколения третьего возраста как адаптационный ресурс в условиях информационного общества Logos et Praxis. 2018. №2.
24. Мамыкина Г. М. Социализация пожилых людей в современном российском обществе / Г. М. Мамыкина // Известия Уральского государственного университета. Сер. 2, Гуманитарные науки. — 2009. — N 3 (65). — С. 256-266.
25. Мониторинг развития информационного общества в Российской Федерации: Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс]: URL: <https://rosstat.gov.ru/statistics/infocommunity>.
26. Новикова Е. В. Обучение пожилых людей использованию мобильных устройств опыт стран ЕС. Е. В. Новикова, Ж. Б. Есмурзаева Электронный научно-методический журнал Омского ГАУ. – 2021. – № 4(27). – EDN MRPOQT.
27. Перинская Н.А. Цифровая социализация россиян пожилого возраста // Научные труды Московского гуманитарного университета. 2022. №2. URL:

<https://cyberleninka.ru/article/n/tsifrovaya-sotsializatsiya-rossiyan-pozhilogo-vozrasta> (дата обращения: 20.04.2025).

28. Петрищева Н. Н., Гималетдинова К. Р., Шубович В. Г. Развитие коммуникационных навыков и компьютерной грамотности личности средствами информационных технологий // Тенденции развития образования: педагог, образовательная организация, общество–2020. – 2020. – С. 78-83.

29. Ребко О.В. Информационная грамотность: определение, компоненты и стандарты // Студенческая наука и XXI век. 2020. Т. 17. № 2 (20). Ч. 2. С. 257–259.

30. Санаев М. Разделение компьютерных сетей, виды, этапы развития и значение // Экономика и социум. 2024. №2-2 (117).

31. Саргаева Л.А., Бахрунова В.С., Копалкина Е.Г. Цифровые технологии и качество жизни пожилых людей в современных условиях // Социальная компетентность. 2023. Т. 8. № 1. С. 119–128.

32. Селиверстова Н.С. Различия в типологии пожилых людей / Научное мнение. 2015. № 1-2. С. 126-129.

33. Сластухин А.М., Кондратьева Т.Н. Современные технологии социализации пожилых людей в условиях информационного общества // В помощь социальному педагогу сборник научно-методических материалов / Министерство образования и науки РФ, Главное управление образования мэрии города Новосибирска, Новосибирский государственный педагогический университет. Новосибирск, 2012. С. 111–125.

34. Сорокин Г.Г. Пожилые россияне в сети интернет. Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены. 2011; № 2 (102): 187 – 189.

35. Токтарова В.И., Ребко О.В. Цифровая грамотность: понятие, компоненты и оценка // Вестник Марийского государственного университета. 2021. №2 (42).

36. Филенко Е. Н., РГГУ, Архив номеров журнала "Делопроизводство" Журнал "Делопроизводство", Появление персональных компьютеров и начало

формирования новой «компьютерной» технологии (1980 – начало 1990-х гг.) N1 2008 г.

37. Фокин В.А., Фокин И.В. Возможности электронносетевой социальной работы в обслуживании граждан пожилого возраста // Успехи геронтологии. 2011. Т. 24, № 1. С. 162–167.

38. Холостова Е.И. Социальная реабилитация: учебное пособие / Е.И. Холостова, К.Ф. Дементьева. – 2-е изд. – Москва: Дашков и К, 2003

39. Цыганкова Е. Е. Пожилой человек в мире новых информационных технологий (на примере мобильного телефона) // Ученые записки Крымского федерального университета имени В. И. Вернадского. Социология. Педагогика. Психология. 2012. №1-2.

40. Чернышев П.М. Информационные и телекоммуникационные технологии в современном образовании // Марийский юридический вестник. 2017. №1 (20).

41. Чинная П. А. Обучение компьютерной и мобильной грамотности граждан пожилого возраста как социальная проблема / П. А. Чинная // Повышение качества профессиональной подготовки специалистов социальной и образовательной сфер : Сборник научных статей. – Витебск : Витебский государственный университет им. П.М. Машерова, 2024. – С. 206-210.

42. Численность населения Российской Федерации: Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс]. – URL: <https://rosstat.gov.ru/folder/13877>.

43. Щанина Е. В. Факторы социальной активности старшего поколения / Е. В. Щанина // Изв. высш. учеб. заведений. Поволж. регион. Общественные науки. – 2009. – № 2 (10). – С. 57–67.

44. Щенникова С.В., Киселева Н.Ю., Тугарова Л.С. К вопросу об адаптации граждан пожилого возраста и инвалидов к условиям жизни в современном обществе // Альманах современной науки и образования. 2014. № 3(82). С. 192–194.

45. Ярошевский В. Д. Обучение компьютерной грамотности лиц пожилого возраста как социальная проблема / В. Д. Ярошевский, М. В. Певная. — Текст : электронный // XIX Международная конференция «Культура, личность, общество в современном мире: методология, опыт эмпирического исследования» : сборник материалов конференции. — Екатеринбург, УрФУ, 2016. — С. 2326-2335.

**Анкета по выявлению актуальных запросов пожилых пользователей
мобильных устройств**

Уважаемые получатели социальных услуг. Мы проводим исследование с целью выявления актуальных запросов пожилых пользователей мобильных устройств, получающих услуги в комплексном центре социального обслуживания населения.

Просим Вас ответить на предложенные вопросы путем выбора подходящих вариантов ответа.

1. Ваш возраст: _____
2. При каких обстоятельствах у Вас появился мобильный телефон
 - Куплен по собственному желанию
 - Куплен взамен старому, нерабочему, сломанному мобильному
 - Подарен ребенком, внуком
 - Передан ребенком взамен Вашему старому, так как у него появился новый мобильный
 - Свой вариант _____

3. Возникают ли у Вас какие-либо вопросы или проблемы в использовании мобильного телефона, с которыми Вам не удастся справиться самостоятельно и требуется сторонняя помощь

- Проблем не возникает совсем
- Иногда возникают, но способен находить их решение самостоятельно
- Да, часто возникают проблемы, с которыми не могу справиться самостоятельно, но есть кому помочь (ребенок, внук, знакомый)
- Да, часто возникают проблемы, с которыми не могу справиться самостоятельно и не к кому обратиться за помощью
- Проблемы возникают постоянно и становится неловко просить вновь помочь их решить.

4. Какие проблемы или вопросы у Вас возникают при использовании мобильного устройства (выберите из списка подходящие ответы)

- Нехватка памяти на устройстве (вечные оповещение о недостатке памяти или не удаётся скачать новое приложение)
- Есть вопросы по мобильной книге/контактам (например - как добавить новый контакт, как удалить не нужный контакт и другие вопросы)
- Есть вопросы по сообщениям на мобильном (как прочитать все в одно нажатие, как удалить прочитанные и ненужные смс)
- Есть вопросы по настройке телефона под себя (настройка размера шрифта для чтения и печати смс, настройка главного экрана и виджетов, настройка звука на устройстве)
- Нет вопросов и проблем при использовании мобильного устройства
- Свой вариант _____

5. Какие вопросы у Вас возникают при использовании мультимедийных возможностей мобильного устройства (камера, музыка, радио) (выберите из списка подходящие ответы)

- Есть вопросы по использованию камеры (как ее перевернуть, чтоб видеть не себя, а то что впереди и наоборот; как снять и сохранить видео, куда все сохраняется)
- Есть вопросы о том, как пользоваться музыкой или радио на телефоне (как включить/выключить музыку или радио, как сохранить понравившуюся музыку и слушать ее на телефоне)
- Есть вопросы о фотогалерее устройства (как создать папку для отдельных фото или видео и перенести туда файлы, как удалить фото или восстановить его, если оно случайно удалилось)
- Нет вопросов и проблем при использовании мультимедийных возможностей
- Свой вариант _____

6. Есть ли вопросы при использовании интернета и поисковых систем (выберите из списка подходящие ответы)

- При поиске какой-либо информации появляется слишком много рекламы и это мешает поиску и изучению информации
- Есть вопросы о том, какой поисковой системой лучше пользоваться
- Есть вопросы о том, как посмотреть, где сейчас нужный автобус или проложить маршрут до нужного места
- Есть вопросы о том, как поделиться с друзьями картинкой, статьей или информацией, найденной в интернете
- Нет вопросов и проблем при использовании интернета и поисковых систем
- Свой вариант _____

7. Какие вопросы у Вас возникают при использовании мессенджеров (Ватсап, Вайбер, Телеграм) (выберите из списка подходящие ответы)

Подчеркните каким мессенджером Вы пользуетесь: Ватсап, Вайбер, Телеграм

- Как отключить функцию сохранения полученных фото и видео из ватсапа в галерею телефона
- Как удалить ненужные сообщения или переписки
- Как создать групповую переписку или выйти из нее
- Не пользуюсь мессенджерами (Ватсап, Вайбер, Телеграм)
- Нет вопросов и проблем при использовании мессенджеров (Ватсап, Вайбер, Телеграм)
- Свой вариант _____

8. Есть ли сложности при использовании различных приложений (выберите из списка приложения, по которым у Вас есть вопросы или трудности)

- Госуслуги
- Электронная почта

- Мобильный банк (Сбербанк, Россельхозбанк, Газпромбанк, и т.д.)
- Карты
- Ютуб, Рутуб
- Маркетплейсы (Вайлдберриз, Озон, Джум, Алиэкспресс)
- Онлайн маркет или доставка готовой еды и продуктов (Самокат, Купер, Деливери и другие)
- Нет вопросам и проблемам по указанным приложениям
- Свой вариант _____

9. Есть ли у Вас еще какие-то собственные вопросы или проблемы при использовании мобильного устройства?

10. Хотели бы Вы посещать занятия, которые помогут решить имеющиеся проблемы с мобильным устройством, а также узнать еще больше о возможностях своего мобильного

- Да
- Нет
- Затрудняюсь с ответом

Учебно-тематический план программы

№ п/п	Наименование и содержание обучающей темы	Количество занятий и времени, затрачиваемого на тему		Формы промежуточной аттестации
		Количество занятий	Время на тему	
1	РАЗДЕЛ I - ОСНОВЫ РАБОТЫ С МОБИЛЬНЫМ УСТРОЙСТВОМ	3	135 мин	Контрольные вопросы и обратная связь
1.1	Коммуникационные возможности мобильного устройства	1	45 мин	Контрольные вопросы
1.1.1	- Базовые знания о добавлении и переносе контактов; - Как перенести контакты со старого телефона на новый; - Не могу принять звонок на Android; - Работа с сообщениями; - Смишинг или какие смс стоит игнорировать.	1	45 мин	
1.2	Память на телефоне	1	45 мин	Контрольные вопросы
1.2.1	- Какой бывает память у смартфонов; - Зачем чистить память смартфона; - Как почистить память телефона на Android (7 способов очистки памяти); - Расширяемая память смартфона. Виды и возможности.	1	45 мин	
1.3	Настройка телефона и полезные возможности	1	45 мин	Контрольные вопросы
1.3.1	- Способы настройки телефона под себя; - Полезные возможности мобильного устройства.	1	45 мин	
2	РАЗДЕЛ II - ОСНОВЫ РАБОТЫ С ПОЛЕЗНЫМИ ПРИЛОЖЕНИЯМИ	7	315 мин	Контрольные вопросы и обратная связь
2.1	Мобильное приложение «Госуслуги»	2	90 мин	Контрольные вопросы
2.1.1	- Что такое портал «Госуслуги»; - Регистрация на портале; - Личный кабинет на Портале.	1	45 мин	
2.1.2	- Начало работы на Портале, поиск услуг; - Оформление заявления на получение электронной услуги на портале; - Оплата услуг с помощью портала;	1	45 мин	

	- Что такое регистрация в системе ЕСИА.			
2.2	Электронная почта	1	45 мин	Контрольные вопросы
2.2.1	- Как работает электронная почта; - Электронные адреса; - Процесс регистрации; - Описание электронного почтового ящика; - Как написать электронное письмо.	1	45 мин	
2.3	Использование мобильного устройства в путешествии или передвижении	1	45 мин	Контрольные вопросы
2.3.1	- Что такое онлайн карты, какие нам доступны и что в них есть; - Google Карты; - 2ГИС; - Яндекс. Навигатор; - Яндекс. Карты (подробнее); - Полезные сервисы для отслеживания городского транспорта.	1	45 мин	
2.4	Мессенджеры	2	90 мин	Контрольные вопросы
2.4.1	- Особенности Whatsapp («Вотсап»); - Основное меню WhatsApp (Вотсап); - Настройки профиля; - Поиск и добавление собеседников; - Звонки в WhatsApp (Вотсап).	1	45 мин	
2.4.2	- Возможности использования Telegram; - Особенности Приложения Телеграмм; - Каналы в Телеграмм; - Настройка профиля; - Поиск собеседников. Общение в Telegram.	1	45 мин	
2.5	Покупки и платежи онлайн	1	45 мин	Контрольные вопросы
2.5.1	- Онлайн маркеты и доставка еды; - Оплата услуг онлайн (Коммунальные услуги и ЖКХ, сотовая связь и т.д.).	1	45 мин	
3	Итоговое тестирование	1	45 мин	Тест, анкета обратной связи
	Итого	11 занятий	495 мин	