

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

НУЖДИНА ЕВА ВЛАДИМИРОВНА

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

Цифровые сервисы в социальном обслуживании граждан пожилого
возраста

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.


Руководитель
д. пед. наук, профессор Фурьева Т.В.

Дата защиты


16.06.23

Обучающийся

Нуждина Е.В.


Оценка _____

Красноярск 2023

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	3
1 ГЛАВА. ЦИФРОВЫЕ СЕРВИСЫ КАК АКТУАЛЬНАЯ ПРОБЛЕМА СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	5
1.1 Сущность и содержание понятия цифровые сервисы	5
1.2 Обучение компьютерной грамотности как практика социального обслуживания пожилых граждан	15
Выводы по главе 1	22
2 ГЛАВА. ОРГАНИЗАЦИЯ ЦИФРОВЫХ СЕРВИСОВ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ГРАЖДАН ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА	24
2.1 Анализ результатов диагностического исследования отношения граждан пожилого возраста к информационно-коммуникационным социальным услугам	24
2.2 Возможности расширения информационно-коммуникационных услуг в социальной работе с пожилыми гражданами	39
Выводы по главе 2	46
Заключение	49
Список использованных источников	54

Введение

Сегодня в нашей стране проходит масштабный процесс цифровизации. Указами Президента Российской Федерации от 7 мая 2018 г. № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года» и от 21.07.2020 г. № 474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года» реализуются мероприятия, направленные на внедрение цифровых технологий во все сферы жизни человека, в том числе социальную сферу. Для решения поставленных задач реализуются различные федеральные проекты, которые обеспечивают включение всех структур общества в цифровую среду. На ускорение процесса цифровизации также повлиял COVID-19.

Происходящие изменения в свою очередь бросают вызов российскому обществу. Это связано с тем, что изменения, происходящие в государстве требуют перестройки устоев жизни граждан, призывают формировать новые знания, умения и навыки для пользования информационными технологиями.

Однако не все категории населения способны к быстрому формированию новых компетенций для успешной интеграции в новую цифровую среду. Одной из наиболее уязвимых категорий в этой связи являются граждане пожилого возраста, которые ввиду возрастных особенностей не обладают возможностями для быстрого включения в происходящее сегодня в государстве изменения.

На сегодняшний день в Российской Федерации проживает 35 миллионов граждан пенсионного возраста, а в Красноярском крае проживает на 1 января 2023 года проживало 635835 граждан старше трудоспособного возраста.

Данная статистика указывает на то, что граждан, нуждающихся в помощи во включение в цифровую жизнь общества достаточно много.

В рамках национального проекта «Демография» осуществляется обучение основам компьютерной грамотности граждан пожилого возраста в комплексных

центрах социального обслуживания населения. Но практик в данной сфере недостаточно.

Нами была поставлена задача –выявить значимость цифровых сервисов в повышении качества социального обслуживания граждан пожилого возраста

В связи с этим, **целью** нашего исследования стал анализ особенностей отношения граждан пожилого возраста к информационно-коммуникационным социальным услугам и разработка рекомендаций по расширению информационно-коммуникационных технологий в социальной работе с гражданами пожилого возраста

Для достижения поставленной цели нами был сформулирован ряд задач:

- 1) Определить сущность понятия цифровой сервис
- 2) Проанализировать особенности отношения граждан пожилого возраста к информационно-коммуникационным социальным услугам
- 3) Создать и апробировать специальную программу формирования компьютерной грамотности для граждан пожилого возраста в условиях КЦСОН «Кировский»
- 4) Разработать рекомендации по расширению информационно-коммуникационных услуг в социальной работе с гражданами пожилого возраста

Методы: теоретический анализ, наблюдение, анкетирование

Предмет исследования: цифровые сервисы для граждан пожилого возраста

Объект исследования: социальное обслуживание граждан пожилого возраста

1 ГЛАВА. ЦИФРОВЫЕ СЕРВИСЫ КАК АКТУАЛЬНАЯ ПРОБЛЕМА СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

1.1 Сущность и содержание понятия цифровые сервисы

Сегодня одной из целей политики Российского государства является «цифровая трансформация».[2] Что означает, что в обществе происходит процесс цифровизации.

На наш взгляд, наиболее простое и в то же время точное понятие цифровизации дает в своей статье С.Е.Гасумова, определяя ее как «процесс повышения эффективности применения информации в обществе с помощью цифровых технологий»[11].

Также понятие цифровизации определяется государством как процесс организации выполнения в цифровой среде функций и деятельности, ранее выполнявшиеся людьми и организациями без использования цифровых продуктов. Также указывается, что цифровизация предполагает внедрение в каждый отдельный аспект деятельности информационных технологий [5].

На основе цифровых технологий создаются цифровые сервисы. Для начала рассмотрим понятие «цифровой сервис», определяемое законодательством: «цифровой сервис - комплексное решение на базе цифровых продуктов, направленное на значимое качественное улучшение или ускорение процессов жизнедеятельности, организационных или бизнес-процессов, в том числе производственных процессов»[5].

Зарменских Е.П. Определяет понятие цифровые сервисы как «самостоятельный продукт информационной деятельности, способствующий реализации бизнес-процессов, их трансформации в цифровую форму на основе применения информационных технологий и каналов цифровой коммуникации»[14].

Щербакова К.Д и Касаткина М.Д дают определение цифрового сервиса как «совокупность услуг, обеспечивающая пользователям возможность удаленной

работы с определенными информационными ресурсами, не наделяющая их правом собственности на данные ресурсы»[25].

При изучении определения «цифровой сервис» различными авторами, мы выделили несколько характеристик данного понятия:

1. Использование цифровых сервисов на основе информационных технологий
2. Цифровые сервисы обеспечивают предоставление каких-либо услуг
3. Цифровые сервисы направлены на улучшение качества жизни граждан

Таким образом, мы можем говорить о том, что в сфере социального обслуживания цифровой сервис - это услуги, получаемые на основе информационных технологий и направленные на улучшение качества жизни граждан.

Сегодня выделяют следующие виды цифровых сервисов:

1. Социальные сервисы
2. Образовательные сервисы
3. Онлайн-магазины
4. Онлайн-библиотеки
5. Информационно-поисковые сервисы
6. Банковские сервисы
7. Культурно-досуговые сервисы
8. Государственные сервисы

Социальные сервисы - ресурсы для общения между людьми. Среди них выделяют социальные сети, мессенджеры, блоги.

Социальные сети предназначены для поиска друзей, единомышленников и общения с ними. В социальных сетях люди создают свою страницу, куда размещают основную информацию о себе, по которой их могут найти другие люди. В социальных сетях также создаются сообщества, в которые люди объединяются по интересам. Там публикуется информация, которую другие люди могут обсуждать. Сегодня социальные сети существуют в виде сайтов и приложений. Последние выполняют такие функции мессенджера.

Наиболее популярными социальными сетями сегодня являются «Одноклассники» и «ВКонтакте».

Мессенджеры - мобильные приложения или сайт для обмена сообщениями, фото или видео. Регистрация проходит по номеру телефона и поэтому начать общение с человеком можно только зная номер телефона. В мессендерах можно общаться как в личном чате с человеком, так и в группах.

Наиболее часто используемыми мессендерами являются «WhatsApp», «Viber», «Telegram».

Блоги - сайты или мобильные приложения, где человек пишет небольшие заметки на какую-то тему. Блоги также используются для публикации новостей, статей. Также в блогах можно размещать видео. На интересующих блогов можно подписываться, чтобы не пропускать публикации, а также комментировать их.

Наиболее ярким примером блога на сегодняшний день является «Яндекс Дзен», а видеоблог «RuTube», в нем можно размещать только видео.

Образовательные сервисы - сайты, приложения и электронные образовательные среды для дистанционного обучения.

На таких ресурсах обучение может проходить в формате лекций с преподавателем, которую можно посмотреть в записи. Прикрепляются материалы к определенной теме, закрепление проходит в формате тестов или заданий. Преимущество такого обучения в том, что есть достаточно времени для изучения темы, общаться с преподавателем можно в специальном чате.

Образовательных площадок на сегодняшний день очень много, но наиболее популярные из них это «GeekBrains», «Skillbox» и «Яндекс Практикум».

Онлайн - магазины - приложения и сайты для покупки любых товаров с доставкой или получением в пункте самовывоза.

В интернет магазинах можно купить практически любые товары, за исключением алкогольной и табачной продукции. Оплату в таких магазинах можно производить онлайн или при получении товара.

Также к таким магазинам можно отнести сервисы для доставки товаров и готовой еды из ресторанов.

Сегодня распространены такие онлайн-магазины как «Яндекс Маркет», «Ozon» и «Wildberris». Среди сервисов для доставки наиболее популярны «Яндекс еда» и «Сбермаркет».

Онлайн - библиотеки - сервисы для покупки и чтения книг. В таких ресурсах можно покупать книги, как бумажные, так и электронные, брать на прокат на определенный срок. Читать книги можно в специальных «читалках», где есть различные настройки для наиболее комфортного чтения.

Для выбора книг публикуются различные списки по жанрам, а также можно прочитать отзывы и рецензии на книги.

Наиболее распространенные онлайн-библиотеками являются «ЛитРес», «Строки», «MyBook» и «Storytel».

Информационно-поисковые сервисы - сайты и приложения для поиска информации любого рода.

Для поиска информации в сети «Интернет» используются поисковые системы. Сегодня существует поисковая система Яндекс, «Google», а также поисковая система от компании Microsoft - Bing.

Для доступа к поисковой системе на компьютере необходимо установить браузер. К таковым относятся «Яндекс», «Google Chrome», «Opera», «Mozilla Firefox». Браузер - программа, позволяющая искать информацию в интернете, а также сортировать сайты по группам, сохранять их на главной странице для быстрого доступа.

На телефон можно установить как указанные выше браузеры, так и просто приложение с поисковой системой внутри.

Банковские сервисы - сайты или приложения банков для управления своими финансами.

С помощью приложения банка можно отслеживать баланс своих счетов, переводить деньги, знакомиться с услугами банка и открывать новые продукты, а также получать консультации.

В приложениях можно подключать автоплатеж, оплачивать покупки и услуги ЖКХ по QR-коду, следить за инвестициями и своими накопительными счетами и вкладами.

Такие сервисы облегчают работу клиентов с их средствами и с самим банком. Сегодня приложения есть у всех банков: Сбербанк Онлайн, Тинькофф Банк, ВТБ, Газпромбанк.

Культурно-досуговые сервисы - приложения и сайты для проведения досуга. Среди них можно выделить: сервисы для виртуального туризма, онлайн-кинотеатры, игровые сервисы.

Сервисы виртуального туризма включают в себя сайты и приложения музеев, приложения-гиды по городам.

На сервисах музеев можно совершить виртуальную экскурсию, посмотреть на произведения искусства и послушать гида не выходя из дома.

На сайте культура.рф собраны виртуальные экскурсии в различные музеи старны.

Приложения-гиды по городам позволяют получить экскурсию по городам России. Можно как посмотреть все в самом приложении, так и послушать гида, путешествуя по городу.

Наиболее популярным гидом является приложение izi.travel.

Онлайн-кинотеатры - приложения и сайты для просмотра кино. Фильм можно как купить, так и взять напрокат, часть фильмов можно смотреть бесплатно. Большинство сервисов предоставляет возможность просмотра фильма на разных языках с субтитрами.

Наиболее распространенными онлайн кинотеатрами являются «Кинопоиск», «ivi», «kion».

Игровые сервисы - сайты и приложения для проведения досуга за игрой. Сегодня существует большое количество различных жанров игр: от настольных игр онлайн до стратегий и шутеров.

Среди игровых платформ, благодаря которым можно купить и установить игры, мы выделяем «steam» и «origin».

Скачать игры на телефоны можно с помощью магазинов приложений: для платформы Android - Google play, для смартфонов Apple - App Store.

Государственные сервисы - приложения и сайты для получения государственных и муниципальных услуг.

Самым крупным и известным государственным сервисом является портал государственных услуг «Gosuslugi», позволяющий получить практически любую государственную услугу без обращения в государственный орган. При регистрации на портале можно получить доступ как к услугам на портале, так и доступ к приложениям других государственных и муниципальных сервисов.

С логином и паролем от госуслуг можно получить доступ к личному кабинету социального фонда России, налоговой и другим государственным сервисам.

На портале «Gosuslugi» можно получить услуги, связанные со здоровьем, льготами и выплатами, заказать справки, документы по недвижимости и связанные с исполнительным производством, узнать о штрафах и задолженностях и оплатить их.

К муниципальным сервисам можно отнести приложения и сайты для оплаты коммунальных услуг, приложения для оплаты проезда на общественном транспорте.

Приложения и сайты для оплаты коммунальных услуг позволяют передавать показания, получать квитанции и оплачивать счета через приложение, что облегчает повседневную жизнь человека. В Красноярском крае сегодня функционируют одноименные приложения таких организаций как Красноярскэнергосбыт, СГК, РостТех.

Приложения для оплаты проезда в автобусах позволяют рассчитываться и иметь билет в электронном виде, а также отслеживать историю поездок и билеты по необходимости.

В нашем регионе на данный момент работает приложение «Транспорт24», а также различные телеграмм-боты и сервисы по оплате проезду по системе быстрых платежей.

Таким образом, на сегодняшний день существует большой выбор цифровых сервисов, охватывающий практически все сферы жизни.

Многие авторы занимаются изучением проходящего процесса цифровизации и выделяют как преимущества и перспективы, так и дефициты в данном направлении.

Романова Н.В. выделяет социальные последствия цифровизации социальной сферы:

- Культурный рост населения. Большое количество информации открывает человеку возможность культурного просвещения. Но на данный момент можно наблюдать процесс поглощения больших объемов информации без обработки ее человеком.
- Неравенство знаний. Автор предполагает, что существует риск разделения информации в обществе, которая будет преимущественно сосредоточена в “верхних” слоях населения.
- Риск потери существующих профессий взамен на новые. Появление новых компетенций в процессе цифровизации породило появление новых профессий, но в то же время стали “нищать” некоторые виды профессий.[22]

Автор подчеркивает, что при развитии цифровизации в социальной сфере государство должно обеспечивать правдивость, актуальность и безопасность информации, переводимой в электронный вид.

Авторы Митякина О.А, Соколов И.С, Раков Е.М., Шепелова О.С., Орлова А.А. говорят о таком понятии как “цифровой разрыв”. Они обозначают его как разницу между техническим уровнем не только развивающимися и развитыми

странами, но и категориями населения в одной стране. В каждом отдельном обществе можно встретить людей, которые по тем или иным причинам не имеют доступа к информационно-коммуникационным технологиям. К таким категориям можно отнести людей с инвалидностью, граждан пожилого возраста и другие уязвимые категории населения. [14]

Кукаренко В.В и Соколов И.С. выделяют ряд проблем, которые могут возникнуть в дальнейшей цифровизации социальной сферы.[17] В первую очередь, авторы указывают на проблему расчета доходов семьи. Так семья, стоящая на грани бедности может быть расценена системой как имеющая достаточный доход, а семья, имеющая неучитываемые источники дохода становится нуждающейся в социальном обслуживании.

Также указывается проблема нежелания граждан в предоставлении своих данных в электронную среду. Это связано с недоверием граждан в существующей системе безопасности в цифровой среде.

Из указанной выше проблемы вытекает следующая - утечка данных. Несмотря на обеспечение конфиденциальности персональных данных граждан существует явление хищения личной информации мошенниками, ввиду чего граждане, являющиеся уязвимыми категориями населения становятся жертвами мошенничества.

Для решения перечисленных проблем, авторы предлагают создать правовой аппарат, который будет регулировать вопросы взаимоотношений граждан в цифровой среде. Но такая система требует большой проработки, чтобы вопросы решались между гражданами и информация не переходила третьим лицам.

В своей программной справке по вопросам старения ООН предлагает ряд стратегий, которые могут способствовать интеграции граждан в цифровую среду:

- Обеспечить общедоступность граждан к онлайн-услугам: сделать их недорогими, доступными и удобными для пользователей
- Организовать обучение по нахождению граждан в цифровой среде для повышения общего уровня цифровой грамотности населения

- Активно использовать возможности цифровых сервисов для решения проблем со здоровьем, преодоления социальной изоляции и одиночества
- Создать правовой аппарат, обеспечивающий безопасность граждан в цифровой среде [19]

Зарубежный опыт также показывает нам несовершенства, существующие на сегодняшний день при попытке перехода в цифровую среду. Так, например, в Испании люди потеряли субсидии на оплату электричества в связи с введением использования искусственного интеллекта при обработке запросов на получение льготы.

В Индии сбои в работе биометрических систем привели к приостановке выплат гражданам пенсий, пособий и иных социальных выплат.

Граждане США получили уведомления о необходимости вернуть выплаченные 10 лет назад пособия. Пока люди, с помощью цифровых сервисов пытались опровергнуть данное решение истекли сроки обжалования. [17]

В то же время, зарубежными компаниями активно разрабатываются и эффективно реализуются цифровые сервисы, направленные на помощь уязвимым слоям населения. Так, например, большинство компаний, создающих смартфоны внедрили в программное обеспечение возможности для плохослышащих и слепых граждан. Система проговаривает все действия, которые совершает человек или откликается определенным количеством вибраций. Также сегодня в мобильных устройствах существует кнопка экстренного вызова экстренных служб.

В телефонах и умных часах существуют метрические системы, которые измеряют сердцебиение, давление, уровень кислорода в крови, качества сна и некоторые способны сделать ЭКГ, что позволяет отслеживать состояние своего здоровья и консультироваться со специалистом в случае возникновения проблем.

На сегодняшний день хоть и проходит процесс цифровизации, но он все еще остается на “аналоговом” этапе, так как содержит ряд ключевых проблем, не позволяющих государствам полностью перейти в цифровую среду. В то же время человечество достигло определенных успехов на пути к цифровому обществу. Но

все еще остается открытым вопрос обеспечения уязвимых категорий населения возможности вхождения в цифровую среду эксклюзии и дискриминации.

Цифровые сервисы позволяют гражданам воспользоваться обширным рядом цифровых услуг, что облегчает и улучшает их жизнь. Обеспечение доступности, безбарьерности цифровой среды остается одной из основных задач государства в этой сфере.

1.2 Обучение компьютерной грамотности как практика социального обслуживания пожилых граждан

В России существует большая система социальных гарантий и обширное число предоставляемых государством социальных услуг. Ввиду уровня осведомленности граждан о существующей системе социальной поддержки населения достаточно низкий.

Данная проблема решается в настоящее время средствами государственной политикой государства, направленной на цифровизацию социальной сферы в перспективе с полным переходом на дистанционный формат получения государственных услуг где это возможно.

Описанная выше тенденция, как мы предполагаем, позволит гражданину легко определять положенные ему льготы и услуги и иметь возможность получить их быстро. Сколько времени потребуется для полного перехода на автоматизированную систему прогнозировать трудно. В свою очередь, переход в цифровое общество может сопровождаться рядом проблем. Мы видим проблему вовлеченности граждан в активное пользование цифровыми ресурсами. Несмотря на степень удобства, часть граждан продолжает скептически относиться к процессам компьютеризации и цифровизации. Уровень качества жизни цифрового гражданина во многом будет зависеть от их компетенций в сфере информационно-коммуникационных технологий, возможности приобретения технических средств для полноценного использования цифровых сервисов. [10]

Одной из основных категорий населения, нуждающихся в социальных услугах и в тоже время являющейся наиболее консервативной категорией являются граждане старше трудоспособного возраста.

Государственная социальная политика направлена и в сторону решения таких проблем, в частности и решая вопрос включения в цифровую среду граждан пожилого возраста. Одним из инструментов обучения и вовлечения граждан,

нуждающихся в социальном обслуживании является практика компьютерных курсов, реализуемая в центрах социального обслуживания населения.

Согласно стратегии действий в интересах граждан старшего поколения до 2025 года, включение граждан «третьего возраста» в образовательный процесс является важной составляющей активной социальной жизни пожилого человека, при этом не только в качестве обучаемого, но и обучающего. [6]

Множество инновационных изменений в систему социального обслуживания привнес Федеральный закон «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 №442-ФЗ. Данный закон устанавливает принципы социального обслуживания, виды и формы социальных услуг, порядок предоставления этих услуг, права и обязанности поставщиков социальных услуг, а также получателей социальных услуг. [1]

Социальное обслуживание граждан теперь осуществляется с помощью индивидуальной программы предоставления социальных услуг, которая составляется на основании показателей здоровья и потребностей отдельного гражданина. В данном документе указываются виды услуг и их объем, условия и сроки предоставления социальных услуг, а также основные поставщики.

Количество поставщиков социальных услуг увеличилось: социальные услуги могут оказываться не только государственные, но и негосударственные организации. Таким образом у получателей социальных услуг появился выбор поставщиков социальных услуг.

На территории страны реализуется национальный проект «Демография», который был разработан в рамках реализации Указа Президента от 7 мая 2018 года №204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года». Проект направлен на создание условий для увеличения продолжительности и качества жизни граждан пожилого возраста, формирование позитивной мотивации к ведению здорового образа жизни. [2]

Один из проектов в рамках реализации национального проекта «Демография» является проект «Старшее поколение».

В рамках этого проекта получило свое развитие система долговременного ухода за людьми пожилого возраста и инвалидами. Данная программа направлена на улучшение качества жизни пожилых людей и граждан со стойкими ограничениями возможностей здоровья, а также обучению и поддержке близких им людей. Долговременный уход - комплекс мероприятий, направленный на всестороннюю поддержку (психологическую, юридическую), социализацию и сопровождение граждан пожилого возраста, людей с инвалидностью, а также их близких.

Также в рамках проекта «Старшее поколение» реализуется программа «Активное долголетие». Одним из направлений программы «Активное долголетие» является создание «Университетов третьего возраста». Они включают в себя курсы по компьютерной и финансовой грамотности, праву, психологии, иностранным языкам и другим направлениям. Курсы реализуются как в центрах долголетия, так и в центрах социального обслуживания.

В Красноярском крае в качестве одной из социальных технологий выступает технология просвещения. Просветительская деятельность - совокупность информационно-образовательных мероприятий, направленных на распространение знаний, формирующих культуру человека. [23]

Просвещение осуществляется в малой группе путем организации взаимодействия участников.

Цель данной технологии состоит в повышении качества жизни и социальной активности получателей социальных услуг, укрепление физического и психологического здоровья.

Одной из форм работы с получателями социальных услуг в рамках технологии просвещения являются курсы компьютерной грамотности, направленные на обучение основам работы на компьютере для преодоления проблемы эксклюзии граждан пожилого возраста из информационной среды.

Данная технология реализуется во всех комплексных центрах социального обслуживания населения, а также центрах социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов г. Красноярска.

Проведение курсов компьютерной грамотности в комплексных центрах социального обслуживания является социальной услугой, закрепленной в приказе Министерства социальной политики Красноярского края №27-н от 19.03.2021 г. «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг, включая перечень документов необходимых для предоставления социальных услуг, и порядка предоставления получателями социальных услуг сведений и документов, необходимых для предоставления социальных услуг», которая звучит как «Обучение (оказание помощи в обучении) ПСУ основам компьютерной грамотности, навыкам пользования информационно-коммуникационными технологиями в повседневной жизни» [7].

На сегодняшний день в нашем государстве реализуется большое количество практик, направленных на включение граждан пожилого возраста в информационную среду и расширение их знаний и умений в данной сфере.

При сотрудничестве Объединенного Социального Фонда России и ПАО «Ростелеком» был создан проект «Азбука интернета». Он нацелен на формирование у граждан пожилого возраста навыков использования современных цифровых технологий, возможностей пользоваться ими в своей повседневной жизни. Программа осуществляет следующие задачи:

- Социализация людей старшего поколения, продление активного долголетия
- Удовлетворение растущей потребности пожилых людей в компьютерной грамотности, сокращение цифрового разрыва между поколениями
- Обеспечение права пожилых людей на использование электронных госуслуг и социальных интернет-сервисов

- Формирование позитивного образа органов государственной власти в глазах общественности [18]

Каждый год проходит Всероссийский конкурс «Спасибо интернету», целью которого является популяризация темы обучения граждан старшего возраста и инвалидов и доступности социальных государственных услуг и сервисов. Конкурс организован ПАО «Ростелеком» при поддержке Социального Фонда России, Российской ассоциации электронных коммуникаций и АНО «Цифровая экономика». Участниками конкурса могут стать граждане пожилого возраста, пенсионеры-инвалиды, прошедшие обучение на курсах компьютерной грамотности.

Для участия необходимо зарегистрироваться на сайте azbukainterneta.ru, прикрепить свое эссе и две фотографии: в профиль и за компьютером.

Для написания конкурсной работы предлагаются следующие номинации:

- «Портал gosuslugi - мой опыт»
- «Мои интернет-достижения»
- «Интернет-предприниматель»
- «Моя общественная интернет-инициатива»
- «Я - интернет звезда»
- Специальная номинация «спасибо моему учителю»
- Специальная номинация «Самый активный регион»

Лучшие работы конкурса могут быть опубликованы в «Яндекс.Дзен».

Также по всей стране каждый год проходит чемпионат по компьютерному многоборью среди граждан пенсионного и предпенсионного возраста.

Целями чемпионата являются популяризация среди граждан пожилого возраста и лиц с ограниченными возможностями здоровья, движения по овладению компьютерными технологиями для успешной социальной адаптации в информационной среде и продвижение возможности получения государственных, муниципальных и иных услуг через официальные ресурсы

информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также поиск и получение информации в поисковых системах.

В Красноярском крае чемпионат проходит в три этапа:

Муниципальный этап, который проходит в комплексных центрах социального обслуживания.

Региональный этап, проходящий в КГКУ «РМЦ» в дистанционном формате.

На данном этапе участники проходят 3 тура:

- Работа в поисковой системе Яндекс
- Работа на смартфоне
- Задания по финансовой грамотности в цифровой среде

Федеральный этап пройдет в г.Москва в дистанционном формате.

Участниками чемпионата могут стать граждане, достигшие возраста 55 лет для женщин и 60 - для мужчин, а также лица с ограниченными возможностями здоровья в возрасте от 35 лет.

Номинации чемпионата в 2023 году следующие:

- «Лучший результат среди женщин»
- «Лучший результат среди мужчин»
- «Лучший результат среди лиц с ограниченными возможностями здоровья»

Также есть дополнительные номинации:

- «Самый старший участник»
- «Самая старшая участница»
- «Участник из самого малочисленного поселения»
- «Лучший результат среди участников, проживающих в домах-интернатах для пожилых граждан»
- «Лучший результат среди лиц с ограниченными возможностями здоровья» на федеральном и окружном уровнях
- «Лучшие результаты среди пенсионеров-соотечественников в отдельных номинациях, а также лучший результат в командном первенстве»

- «Лучший результат среди зрителей онлайн-трансляции - «Виртуальный чемпион» (3 участника)

Победители и призеры чемпионата будут награждены дипломами и памятными призами.

В Красноярском крае в рамках реализации технологии просвещения во всех комплексных центрах социального обслуживания проходят курсы компьютерной грамотности, направленное на овладение гражданам пожилого возраста навыков работы за компьютером/смартфоном.

Также вопросами популяризации необходимости включения граждан пожилого возраста в цифровую среду занимается ООН. В 2022 году Всемирный день электросвязи и информационного общества был посвящен теме «Цифровых технологий в интересах граждан пожилого возраста». Организация объединенных наций подчеркивает, что «старение - привилегия, а старение в цифровом мире - это возможность»[21]. Также ООН советует избегать представления новых технологий как средств решения проблем старости. Важно подчеркивать именно позитивные аспекты в используемых сервисах для граждан старшего возраста.

В сложившейся на сегодняшний день в сфере обучения граждан пожилого возраста цифровой грамотности, не учитывается проблема эйджизма данной категории по отношению к себе. У граждан пожилого возраста существует дефицит внутренних ресурсов, который осложняет процесс освоения ими цифровых сервисов и как следствие дальнейший переход в цифровую среду. Описанные выше проекты направлены на обучение и лишь часть из них на формирование у пожилых граждан уверенности в своих способностях при использовании информационно-коммуникационных технологий.

Выводы по главе 1

В первой главе мы рассмотрели понятие цифровых сервисов и рассмотрели обучение компьютерной грамотности как практику социального обслуживания для граждан пожилого возраста.

Цифровой сервис - услуги, получаемые на основе информационных технологий и направленные на улучшение качества жизни граждан.

Нами были выделены следующие виды цифровых сервисов:

- 1) Социальные сервисы, которые позволяют оставаться на связи на расстоянии
- 2) Государственные сервисы, способствующие получению услуг без посещения ведомств
- 3) Банковские сервисы, дающие возможность следить за своими финансами через смартфон
- 4) Информационно-поисковые сервисы, позволяющие найти и посмотреть любую интересующую информацию
- 5) Культурно-досуговые сервисы, открывающие возможность как купить билет на мероприятие онлайн, так и отправиться в путешествие не выходя из дома
- 6) Интернет-магазины, благодаря которым можно совершать покупки и получать их на дом, и просматривать отзывы о товарах
- 7) Образовательные сервисы дают возможность получать новые знания в удобном дистанционном формате
- 8) Онлайн-библиотеки открывают читателю мир книг, библиотека которых помещает в наше устройство

Также нами были рассмотрены мнения разных авторов относительно проходящего процесса цифровизации. Основной проблемой является “цифровой разрыв”, который создает барьер для уязвимых слоев населения для их перехода цифровую среду. Подчеркивается роль государства в сфере правового регулирования возникающих проблем в цифровом обществе. А также рассмотрен зарубежный опыт протекающего процесса цифровизации.

Ввиду обширного количества предоставляемых социальных услуг и процесса цифровизации в социальной политике нами была рассмотрена практика в сфере социального обслуживания, направленная на вовлечение и обучение граждан пожилого возраста использованию информационно-коммуникационных услуг - обучение компьютерной грамотности.

Данная практика активно реализовывается во всех центрах социального обслуживания населения. Целью обучения компьютерной грамотности является обучение основам работы на компьютере для преодоления проблемы эксклюзии граждан пожилого возраста из информационной среды.

Также в рамках проекта «Старшее поколение» реализуется программа «Активное долголетие». Одним из направлений программы «Активное долголетие» является создание «Университетов третьего возраста». Они включают в себя курсы по компьютерной и финансовой грамотности, праву, психологии, иностранным языкам и другим направлениям.

С этой же целью, а также для популяризации обучения компьютерной грамотности проходят такие мероприятия как чемпионат по компьютерному многоборью среди граждан предпенсионного и пенсионного возраста. Чемпионат проходит в три этапа: муниципальный, региональный и федеральный.

Также проходит конкурс «Спасибо интернету», организованный при поддержке ОСФР и «Ростелеком». Суть конкурса в написании эссе на заданные темы, которые отражают то, каким образом интернет повлиял на граждан пенсионного возраста.

Таким образом, нами было рассмотрено понятие цифровых сервисов, а также направления социальной политике в сфере социального обслуживания граждан старшего возраста, направленные на обучение и популяризации цифровых сервисов, но вопрос заинтересованности и вовлеченности в цифровую среду остался открытым. Его изучением мы занялись в следующей главе.

2 ГЛАВА. ОРГАНИЗАЦИЯ ЦИФРОВЫХ СЕРВИСОВ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ГРАЖДАН ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА

2.1 Анализ результатов диагностического исследования отношения граждан пожилого возраста к информационно-коммуникационным социальным услугам

Нами было проведено исследование, направленное на изучение мнений граждан пожилого возраста относительно информационно-коммуникационных социальных услуг.

Нами был проведен опрос среди получателей социальных услуг социально-реабилитационного отделения для граждан пожилого возраста, молодых инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья в КГБУ СО «КЦСОН «Кировский». Респондентами выступили 17 получателей социальных услуг в возрасте от 65 до 82 лет женского пола.

В качестве метода исследования нами было выбрано анкетирование. Анкетирование позволило получить общую оценку пожилых получателей социальных услуг к информационно-коммуникационным социальным услугам. Также в ходе анкетирования пожилые получатели социальных услуг давали свои комментарии по некоторым вопросам.

Нами было выделено три основных блока вопросов, направленных на изучение отношения пожилых получателей социальных услуг к информационно-коммуникационным услугам:

1. Оценка пожилыми гражданами своих возможностей при использовании информационно-коммуникационных технологий
2. Оценка доступности, характера, целей и способов получения информации
3. Оценка потребности в обучении работы за компьютерной техникой и получении информационно-коммуникационных услуг.

Исходя из результатов исследования мы можем говорить о том, что для граждан пожилого возраста поступает достаточное количество информации, при этом 47,1% опрошенных оценивают свой уровень информированности в сфере информационно-коммуникационных услуг как частичный. Это связано с тем, что граждане пожилого возраста в недостаточной мере владеют навыками работы за компьютером и не знают где можно получить необходимую информацию. В ходе разговора по данному вопросу, стало понятно, что обучению пожилых граждан во многом препятствуют дети и внуки. Они предпочитают настроить и делать все самостоятельно, нежели объяснить бабушке или дедушке как это сделать и помочь разобраться. Также, пожилые получатели социальных услуг часто слышат от своих детей следующие фразы: «Ничего не трогай, ты все сломаешь», «Ты зайдешь не туда и подцепишь вирус». Эти фразы формируют у пожилого гражданина страх перед компьютерной техникой и работой в интернете. Большой пробел также присутствует в сфере безопасности при работе за компьютером и в сети интернет.

Граждане пожилого возраста предпочитают получать информацию в электронном (интернет, СМС) или видео формате (телевидение) и соответственно для них наиболее доступны такие средства получения информации как интернет (58,8%) и телевизор (52,9%). Пожилые получатели социальных услуг объяснили это тем, что телевизор удобно смотреть и слушать, так как на восприятие влияют два органа чувств: зрение и слух.

В связи с тем, что сегодня практически у каждого пожилого получателя социальных услуг есть смартфон с достаточно большим экраном, потреблять информацию в телефоне стало проще и удобнее.

Из доступных источников информации пожилые люди предпочитают просветительскую (64,7%), культурно-досуговую информацию (58,8%) и информацию в сфере социального обеспечения пожилых граждан(52,9%).

Обладая, в большинстве своем, компьютером и телефоном респонденты считают, что компьютерная техника ограничена приспособлена для использования

гражданами пожилого возраста. Ограничения вызваны не адаптированной клавиатурой для граждан пожилого возраста, интуитивно система не понятна для пожилого гражданина. Также ограничения связаны с психологическим барьером пожилого гражданина перед компьютером.

Также 80 процентов респондентов отметили, что у них есть потребность обучения при работе за компьютером и телефоном для улучшения навыков работе на устройствах.

Респонденты указали, что необходимо улучшить навигацию, получить знания о навыках финансовой грамотности в современном мире, а также, что есть необходимость в улучшении и упрощении навигации на сайтах.

Таким образом, изучение отношения граждан пожилого возраста к информационно-коммуникационным социальным услугам, показало, что у получателей социальных услуг есть средства для доступа к информационно-коммуникационной среде, но нет достаточного количества знаний в этой области. Стало понятно, что респонденты открыты к новым знаниям, при этом сегодня существует недостаточное количество проектов по обучению граждан пожилого возраста работе с электронными устройствами и как следствие включения их информационно-коммуникационную среду.

По результатам исследования нами была разработана специальная программа по включению пожилых получателей в информационно-коммуникационную деятельность.

Цель программы: содействие гражданам пожилого возраста во включение в информационно-коммуникационную деятельность

Задачи программы:

1. Организовать курсы компьютерной грамотности по обучению навыкам работы за компьютером и смартфоном
2. Создать клуб по интересам, направленный на расширение знаний о компьютере, смартфоне и работе в сети интернет

3. Включиться в проект Центрального банка России «Онлайн-занятия по финансовой грамотности для старшего поколения»

4. Разработать памятку для граждан пожилого возраста по основам компьютерной грамотности

Программа состоит из 3 основных частей:

1. Курсы компьютерной грамотности, основная задача которых состоит в обучении граждан пожилого возраста основным навыкам владения компьютером, смартфоном, использования сети интернет.

2. Клуб по интересам «Онлайн», который направлен на возможность граждан пожилого возраста задать интересующие их вопросы касательно информационных и коммуникационных технологий вне курсов.

3. Занятия по финансовой грамотности в рамках включения в проект Банка России «Онлайн-занятия по финансовой грамотности для старшего поколения» позволит гражданам изучить основы финансовой грамотности в особенности в отношении онлайн-банков и онлайн-оплаты услуг, а также ознакомиться с профилактикой финансового мошенничества.

Курсы компьютерной грамотности рассчитаны на 8 занятий и будут проходить 2 недели по 4 занятия. Продолжительность одного занятия будет составлять 40 минут. Одновременно в рамках курсов компьютерной грамотности будет реализовано две программы: по обучению навыкам работы за персональным компьютером или смартфоном. Это позволит удовлетворить потребность гражданам старшего поколения обучить как работе за компьютером, так и работе на смартфоне.

Занятия по компьютерной грамотности будут проходить по следующему плану:

При выборе компьютера:

1. Знакомство с компьютером, работа с файлами, папками и окнами

2. Работа с текстовым редактором, знакомство с клавиатурой

3. Выход в интернет (способы выхода в интернет, установка браузера и поисковик)
4. Все об электронной почте
5. «Кибербезопасность» (безопасность при работе за компьютером, безопасность в сети, мошенничество)
6. Знакомство с порталом «госуслуги»
7. Государственные сайты и ресурсы
8. Социальные сервисы (социальные сети, мессенджеры, скайп)

При выборе смартфона:

1. Первое знакомство с телефоном: виждеты, шторка уведомлений, рабочий стол, настройки
2. Изучение приложений «Контакты» и «Сообщения»
3. Интернет на телефоне (как включить и выключить), установка приложений, поисковик и браузер на телефоне
4. Приложения мессенджеров и карты
5. «Кибербезопасность» (безопасность при работе со смартфоном, при работе с вести интернет с телефона, защита своих данных на телефоне)
6. Приложение «госуслуги»
7. Приложения муниципальных и государственных организаций (СГК, кварплата+)
8. Социальные сервисы (скайп на телефоне, YouTube, социальные сети)

Клуб по интересам «Онлайн» рассчитан на возможность граждан пожилого возраста задать интересующие их вопросы вне курсов и обсудить их с преподавателями и другими участникам клуба, поделиться своими успехами и трудностями, с которыми они сталкиваются.

Клуб проходит раз в неделю и по своей продолжительности занимает 1 час. Во избежании разносторонних вопросов занятие в рамках клуба лучше проводить по определенной тематике. Темы можно брать с курсов компьютерной

грамотности и чередовать между занятиями по обучению навыкам работе на компьютере и смартфоне.

Занятия по финансовой грамотности в рамках включения в проект Банка России «Онлайн-занятия по финансовой грамотности для старшего поколения» позволят гражданам изучить основы работы со своими финансами в современном мире непосредственно от экспертов и сотрудников банков.

Занятия проводятся 2 раза в неделю и рассчитаны также на 2 недели.

Темы занятий, представленные в рамках проекта Банка России:

1. «Экономия для жизни». На данном занятии граждане старшего поколения смогут научиться выстраивать свои финансовые цели, принимать решения касаясь своих финансов и подбирать соответствующую цели услугу банка.

2. «Банковские услуги. Выбираем банк в помощники». На данном занятии для слушателей пройдет ликбез по банковским услугам, а также граждане пожилого возраста научатся сравнивать услуги различных банков для достижения своих целей.

3. «Финансовое мошенничество. Защити себя и свою семью». На занятии расскажут об основных видах финансового мошенничества, способах похищения информации для доступа к деньгам. Также эксперты расскажут как правильно защитить свои данные и свои финансы.

4. «Что нужно знать и как избежать ошибок при выборе вклада?» . Данное занятие даст возможность легче разобраться в предложениях различных банков и сравнивать их, а также эксперты научат подбирать наиболее выгодные предложения.

Нами была реализована программа компьютерных курсов, направленная обучению навыкам работе на смартфоне. Группа состояла из 10 человек. Обучение проходило на протяжении 3 недель по 3 занятия в неделю продолжительностью по 45 минут. Занятия включали в себя теоретический материал, представленный в

виде презентаций с видео, а также практическую часть, на которой закреплялась тема.

На первом занятии пожилым гражданам социальных услуг была предложена анкета, направленная на изучение мотивов и ожиданий получателей социальных услуг от данного курса.

На первый вопрос о целях посещения курса нами были получены следующие ответы:

- 1) «Для изучения основных навыков работы на смартфоне» - 70%
- «Для использования смартфона как средство общения с близкими - 40%
- «Для использования смартфона как инструмент для заработка» - 20%
- «Для овладения приложениями «госуслуги», «красноярскэнергосбыт» и другие» - 50%
- Другая причина - 0%

Анализируя ответ на первый вопрос, мы можем делать вывод о том, что большинство участников курса стремятся овладеть основными навыками работе на смартфоне: отправка сообщений, добавление контактов, настройка телефона, а также половина участников хотят научиться пользоваться приложениями, позволяющими получить государственные услуги.

На второй вопрос «Посещали ли Вы курсы по овладению навыками работы на смартфоне ранее?» 80% ответили отрицательно и 20% соответственно посещали курсы ранее. Причинами могут являться недостаточная информированность получателей социальных услуг о существовании курсов по обучению навыкам работе на смартфоне, а также обращение за помощью к домочадцам.

На вопрос «Для каких целей Вы чаще всего используете смартфон?» нами были получены следующие ответы:

- 1) «Для общения с близкими» - 80%
- «Для просмотра новостей, видео, чтения книг» - 40%
- «Для работы» - 20%

«Для оплаты жилищно-коммунальных услуг» - 70%

«Другое» - 10% (развернутого ответа указано не было)

При анализе ответа на это вопрос, мы можем увидеть, что смартфон используется в первую очередь как средство связи и оплаты жилищно-коммунальных услуг. Важно отметить, что в ходе курса было выяснено, что за оплатой жилищно-коммунальных услуг с помощью смартфона респонденты обращались с отделением банка, где консультанты помогали осуществить оплату.

Четвертый вопрос звучал как «Популярны ли курсы компьютерной грамотности среди Ваших знакомых?» И 70% респондентов ответили, что курсы популярны среди сверстников и 30% ответили отрицательно. При этом среди причин отсутствия популярности курсов было отмечено, что граждане не знают куда обратиться с этим вопросом.

Следующий вопрос был сформулирован как «Вы решили обучиться основам работы на смартфоне потому что»

1) Легко ориентируетесь в устройстве и для Вас работа на смартфоне не затруднительна - 30%

Вам интересен смартфон как устройство повседневного использования и Вы хотите лучше им овладеть - 60%

Нет других аналогичных курсов - 30%

«Другое» - 10% («Ничего не умею на смартфоне. Всегда были кнопочные телефоны»)

Анализируя ответы на данный вопрос, хочется сразу отметить, преобладающая часть респондентов стремится лучше овладеть смартфоном, потому что он им интересен. Также внимания стоит отдельный ответ, указывающий на то, что человек только недавно перешел на смартфон. В ходе проведения курса ими было выяснено, что многие получатели социальных услуг только недавно стали приобретать себе смартфоны. Наше предположение, что это связано с высоким уровнем цифровизации в стране на сегодняшний день.

На вопрос «Каковы Ваши ожидания от курса?» Мы получили следующие ответы:

1) Смогу оплачивать ЖКХ на смартфоне - 70%

Смогу общаться с близкими и друзьями в мессенджерах и социальных сетях без затруднений - 60%

Смогу быстро и легко устанавливать приложения на телефон - 60%

Смогу самостоятельно изменять настройки своего телефона - 70%

Смогу самостоятельно обновлять ПО своего телефона - 30%

При анализе ответов на последний вопрос данной анкеты, мы обратили внимание на то, что участники ожидают по окончании курса полностью овладеть основными навыками и без труда выполнять повседневные задачи при работе на смартфоне.

Данная анкета позволяет нам сделать вывод о том, что получатели социальных услуг идут на компьютерные курсы, направленные на освоение навыков работы на смартфоне в первую очередь за освоением основных функций телефона, таких как написание сообщений, добавление контактов, настроек смартфона, а также обучиться оплате жилищно-коммунальных услуг без посторонней помощи.

Также можно отметить, что несмотря на то, что курсы компьютерной грамотности пользуются популярностью среди граждан пожилого возраста, существует проблема в осведомленности о существовании таких курсов в учреждениях социального обслуживания.

Популярность обучения навыкам работе на смартфоне вызвана тем, что пожилые получатели социальных услуг начали приобретать себе новые смартфоны на фоне цифровизации всех сфер жизни человека.

Участники курса имеют высокие ожидания по прохождении курса: они планируют освоить все необходимые навыки для свободной работе на смартфоне.

Для оценки соответствия ожиданиям пройденного курса на последнем занятии нами также была предложена анкета для участников курса, которая состоит из вопросов.

На первый вопрос «Насколько обучение соответствовало Вашим ожиданиям? (где 1 -совсем не соответствовало, а 5 - полностью соответствовало)»

Нами были получены следующие результаты:

- 1) 1 - 0%
- 2 - 10%
- 3 - 0%
- 4 - 30%
- 5 - 60%

Ответы на этот вопрос свидетельствуют об удовлетворенности прохождения курсов компьютерной грамотности большинством участников компьютерных курсов.

Второй вопрос «Насколько понятен был для Вас учебный материал?(где 1 - совсем не понятен, а 5 - полностью понятен)» был оценен следующим образом:

- 1) 1 - 0%
- 2 - 0%
- 3 - 10%
- 4 - 50%
- 5- 40%

Данная оценка понятностью предложенного материала говорит нам о том, что в целом курс был понятен для получателей социальных услуг.

На четвертый вопрос «Какая тема на занятиях была самой нужной для Вас? (Можно отметить несколько вариантов ответа)» были получены следующие ответы:

- 1) Настройки смартфона - 60%
- Установка и удаление приложений - 30%
- Работа в приложении госуслуги - 50%

Оплата ЖКХ через смартфон - 70%

Анализируя ответы на этот вопрос, можно отметить, что граждан пожилого возраста, посещающих курсы компьютерной грамотности интересует наиболее актуальная тема среди сверстников - государственные услуги. Наиболее часто задаваемые вопросы обычно связаны именно с этой сферой.

На открытый вопрос «Какая из прослушанных тем была для Вас самой сложной?» Мы получили следующие ответы:

1 человек ответил «установка и удаление приложений»

3 человека ответили «Настройка смартфона»

1 человек ответил «оплата ЖКХ»

1 человек ответил «Работа в приложении «госуслуги»

Этот вопрос позволяют нам сделать вывод о том, что наиболее трудной для освоения темой для граждан пожилого возраста является изучение настроек смартфона. Это может быть связано с тем, что это одно из наиболее больших по количеству информации занятий.

На вопрос «Хотели бы Вы продолжить обучение?» 100% опрошенных ответили положительно.

Мы также считаем, что необходимо большее количество времени на курсы компьютерной грамотности, но ограничены временем оказываемой социальной услуги.

Следующий вопрос «Как в целом Вы можете оценить уровень проведения курсов? Комфортность и организацию обучения.» Был оценен 6 респондентами на «5» и 4 респондентами на «4», что позволяет нам сделать вывод о том, что нам удалось создать комфортные условия для прохождения гражданами пожилого возраста курсов по освоению основных навыков работе на смартфоне.

На последний открытый вопрос «Ваши пожелания и предложения организаторам» мы получили такие ответы:

- 1) «Продолжать обучение - очень нужное и важное дело»
«Учеба с нуля - дело первооткрывателей»

«Заниматься индивидуально»

«Хотелось бы полученные знания применить на практике под руководством лектора»

Данная анкета показала, что участников курса устроило качество материала, организация курсов и темы, которые были в него включены. Основной проблемой, возникшей при реализации данного курса стало ограниченное количество времени, а также отсутствие оценки способностей участников перед началом курса. С одной стороны, наличие в группе более продвинутых пользователей и новичков позволяет помогать лектору объяснять темы на доступном для сверстников языке, с другой стороны чаще мы сталкивались с отказом учиться, потому что некоторые из участников обладают большими знаниями и задают вопросы, которые могут быть не понятны остальным участникам курса.

Данный курс позволили нам оценить как положительные стороны нашей программы, так и выявить возникающие дефициты. Так нами были разработанные понятные и содержательные презентации по каждой теме, также содержащие видео для более детального изучения смартфона.

Из дефицитов мы определили следующее:

- 1) Отсутствие оценки изначальных знаний и навыков работы на смартфоне получателей социальных услуг.

Сравнительно небольшое количество времени для освоения материала: 9 занятий по 45 минут, на наш взгляд, недостаточно для полного освоения гражданам пожилого возраста смартфона.

Группа из 10 человек является слишком большой для эффективного обучения. Это связано возрастными особенностями пожилого возраста.

Проведенное нами исследование также позволяет сделать выводы относительно интересов граждан пожилого возраста к видам цифровых сервисов. Мы предлагаем следующую градацию видов цифровых сервисов по отношению граждан пожилого возраста к ним и их востребованности:

Одним из основных запросов во время проведения курсов компьютерной грамотности были вопросы, связанные с получением государственных услуг без посещения ведомств. **Государственные сервисы** являются приоритетным направлением для обучения у граждан старшего возраста.

По прохождении курсов мы обратили внимание на то, что получатели задавали больше всего вопросов и были заинтересованы в освоении портала государственных услуг, оплаты ЖКХ при помощи сайтов и приложений региональных организаций. При этом, приложения и учетные записи у пожилых граждан уже есть, но они не знают как ими пользоваться.

Пожилые граждане стремятся сохранить свою независимость и решать вопросы самостоятельно, не обращаясь за помощью к родственникам. В связи с этим возрастает интерес к обучению использования **информационно-поисковых сервисов**.

У граждан пожилого возраста существует дефицит общения, узость социальных контактов. Расширить связи и поддерживать общение с друзьями и родственниками позволяют **социальные сервисы**.

Мессенджеры как вид социального сервиса являются наиболее удобным и доступным способом общения для граждан пожилого возраста, как показала наша практика. Простая регистрация, легкий и понятный интерфейс позволяют легко обмениваться сообщениями.

Социальные сети же стали менее привлекательным способом общения для пожилых граждан. Это связано также с тем, что в социальных сетях нужно заполнять достаточно много информации о себе, к чему большинство получателей отнеслось скептически.

Финансы составляют важную часть человека на протяжении всей жизни и в особенности после выхода на пенсию. Возможность следить и контролировать доходы и расходы, быстро отправлять деньги родственникам предоставляют **банковские сервисы**.

При этом, мы также обратили внимание на то, что отношение граждан пожилого к финансовой грамотности скептическое. Получатели объясняют это тем, что им не нужны знания в этой области.

Граждане старшего возраста обладают достаточным количеством свободного времени. Кто-то проводит время с внуками, кто-то ездит на даче, кто-то любит прогулки. Провести время с интересом и пользой можно также и при помощи **культурно-досуговых сервисов**.

В отличие от отставных сервисов, об этом виде получателем не было известно. Но в свою очередь, с их стороны поступали вопросы о том, как можно посмотреть афишу или купить билеты куда-либо. Данным видом сервисов интересовались около половины граждан старшего возраста.

Процесс старения со временем приводит к замедлению физической активности. В таком случае пожилому гражданину становится трудно сходить в аптеку или магазин. В таких случаях можно обратиться в **онлайн-магазинам**.

Среди получателей социальных услуг пожилого возраста, прошедших наш курс компьютерной грамотности, интересовались возможностями интернет-магазинов около трети. Это связано с тем, что покупки в интернете не вызывают доверия у граждан старшего возраста.

Онлайн-библиотеки и образовательные сервисы не высокого интереса у граждан пожилого возраста, прошедших курсы компьютерной грамотности. По одному человеку интересовались о каждом из этих видов социальных услуг. Читать электронные книги может быть проблематично в связи с проблемами со зрением, которые вызваны возрастными изменениями у граждан пожилого возраста.

В образовательных сервисах получатели не видят необходимости под предлогом того, что обучаться «уже поздно».

Таким образом, проведенное нами исследование позволяет нам сделать выводы о том, что цифровые сервисы присутствуют в жизни граждан пожилого возраста, но в то же время существует проблема технического оснащения для

полноценного использования гражданами цифровых сервисов и выявлена проблема дефицита информированности граждан о возможностях цифровых сервисов для них. Также мы обратили внимание на то, что интерфейс в большинстве цифровых сервисов является достаточно нагроможденным, что вызывает затруднение у граждан пожилого возраста при освоении информационно-коммуникационных услуг.

2.2 Возможности расширения информационно-коммуникационных услуг в социальной работе с пожилыми гражданами

У граждан пожилого общества в современном мире существует ряд проблем, с которыми они могут столкнуться. В первую очередь, на наш взгляд, это проблема одиночества. Данная проблема обостряется нынешней тенденцией к индивидуализму и общению посредством смартфонов и информационных технологий.

Указанная выше проблема может повлиять на социальную адаптацию граждан пожилого возраста. После выхода на пенсию у пожилого человека обрываются старые социальные связи и появляется необходимость выстраивать новые, что с возрастом дается сложнее.

Проблема здоровья является не менее значимой проблемой граждан старшего возраста. Старение как последний этап онтогенеза вызывает такие неотвратимые изменения в организме как ухудшение зрения и слуха, эластичности кожи, задержки витаминов в организме, часто появляются проблемы с сердечно-сосудистой системой и костными тканями.

Перечисленные выше проблемы могут быть частично решены при помощи цифровых сервисов. Они позволяют сохранять социальные связи, оставаться в курсе событий, быстро попадать на прием к врачу, заниматься своими любимыми хобби и оставаться социально активным членом общества.

Государственные сервисы как вид цифровых сервисов позволяет гражданам пожилого возраста получать государственные услуги в упрощенном формате: без посещения ведомств, заполнения заявлений и сбора пакета документов.

Главным ресурсом в этой сфере является портал государственных услуг. “Госуслуги” предоставляют гражданам доступ к государственным услугам и информации о них. За 2022 год через портал было оказано 200.000.000 услуг. В электронном формате гражданам может быть оказано 170 социальных услуг[]. На

портале можно подавать заявление на получение различных услуг, таких как оформление заграничного паспорта, оформление налогового вычета, запись на прием к врачу, получение социальных выплат, оформление смены регистрации по месту жительства и так далее, а также получать информацию о своих правах и обязанностях.

Для пользования сервисом “Госуслуги” необходимо зарегистрироваться и подтвердить свою учетную запись. Сделать это можно через приложение банка или обратившись в многофункциональный центр.

Имея аккаунт на портале государственных услуг, можно также входить на сайты и сервисы других государственных сервисов, например в личный кабинет Федеральной налоговой службы, где можно узнать о своей собственности, доходах, облагаемых налогом, льготах и подать обращение о получение какой-либо услуги. На сегодняшний день работает единый налоговый счет, который отображает все имеющиеся задолженности и содержит информацию о всех льготах и выплатах.

На региональном уровне можно удаленно подавать показания приборов учета через сайты и приложения таких организаций как “Красноярскэнергосбыт”, “СГК”, “Росттех” и другие. Узнать информацию о возможности удаленной подачи показаний приборов учета и оплаты жилищно-коммунальных услуг можно на сайте, платежном документе или при личном посещении организации.

Социальные сервисы как вид цифровых сервисов позволяют гражданам пожилого возраста оставаться на связи с близкими и друзьями, а также получать информацию от различных учреждений через группы в мессенджерах и социальных сетях.

Мессенджеры являются наиболее популярным средством общения среди граждан пожилого возраста в связи с его простотой. Приложения для обмена сообщениями позволяют общаться, делиться фото и видео, создавать свои беседы и вступать в группы учреждений и организаций, что позволяет пожилому гражданину всегда оставаться в курсе событий.

Банковские сервисы являются инструментом управления финансами. Граждане пожилого возраста могут отслеживать свои доходы и расходы, откладывать деньги на накопительные счета под проценты и инвестировать. Контроль своих финансов является важным для граждан пожилого возраста, так как они являются одним из наиболее финансово уязвимых слоев населения.

Также в приложениях банков можно оформить автоплатеж, чтобы не забыть оплатить услуги ЖКХ или услуги сотовой связи и интернета. Также можно ознакомиться со всеми услугами банка, узнать о скидках, бонусах и новшествах в приложении банка.

С помощью СМС оповещений можно всегда быть в курсе своих доходов, расходов и остатка баланса на карте, чтобы понимать на что уходят средства.

Важной частью обучения использования банковских сервисов является обучение финансовой грамотности, которое позволит сформировать правильное финансовое поведение, избежать уловок мошенников и приумножить свой капитал.

Информационно-поисковые сервисы позволяют гражданам пожилого возраста сохранять свою независимость. Любую информацию можно найти в интернете через поисковые системы.

Поисковая система “Яндекс” также предлагает возможность поиска информации по картинке. Достаточно навести умную камеру на нужный предмет и можно найти всю информацию о нем в интернете.

В рамках “Яндекса” также существуют различные сервисы такие как телепрограмма, афиша, почта, карты и так далее.

Для использования части сервисов (музыки, просмотра фильмов и совершения покупок) нужно зарегистрировать аккаунт и купить подписку.

Культурно-досуговые сервисы дают возможность гражданам пожилого возраста провести свое свободное время с пользой и интересом.

С помощью сайта или приложения “Яндекс.Афиша” можно посмотреть все проходящие мероприятия в городе: кино, театры, экскурсии, выставки, детские

мероприятия и так далее. Сразу же можно купить и получить на электронную почту билеты.

С помощью видеохостинга “YouTube” можно посмотреть видео на интересующую тему: документальный фильм, новости, инструкции и просто тематические видео на любую интересующую время и не быть привязанным к телепрограмме.

Также видом культурно-досуговых сервисов является виртуальный туризм. Он открывает возможность путешествовать по миру не выходя из дома. К примеру, на сайте культура.рф можно побывать на экскурсии во многих музеях мира в сопровождении гида или без него.

Сервис izi.travel позволяет узнать больше о своем городе или городе, в котором человек пребывает. В данном приложении можно выбрать город, вид экскурсии и пойти гулять по городу, узнавая при этом о нем что-то новое.

Культурно-досуговые сервисы открывают возможность посмотреть на мир по-новому, что важно для граждан пожилого возраста.

Интернет-магазины - сервисы покупки и доставки на дом любых товаров. Данный вид услуг позволит гражданам пожилого возраста заказать необходимые товары на дом без необходимости идти в магазин самостоятельно. В особенности эти услуги могут помочь маломобильным гражданам.

В приложениях, таких как “OZON”, “Сбермаркет”, “Яндекс.Еда” можно также просмотреть отзывы на товары и воспользоваться скидками и акциями.

Возможность заказать продукты, лекарства, в некоторых сервисах даже на дачу дают возможность не только облегчить способ покупки продуктов, но и отслеживать количество средств, которые планируется потратить на покупки, так как в корзине всегда видно сумму заказа.

Образовательные сервисы открывают возможность для граждан пожилого возраста обучаться и обучать в дистанционном формате и не только.

Так, например, проект “Азбука интернета” содержит в себе учебники наглядные материалы, по которым граждане пожилого возраста могут обучать

компьютерной грамотности. Специалисты центров также могут воспользоваться той программой для обучения граждан старшего возраста.

Существует множество бесплатных или недорогих онлайн-курсов и платформ, которые предлагают образовательные программы для пожилых людей. Некоторые примеры включают Coursera, edX, Khan Academy и другие.

Некоторые благотворительные организации и ассоциации предлагают бесплатные или льготные образовательные программы для пожилых людей. Например, Ассоциация пожилых людей, базирующаяся в г.Благовещенск, реализуют различные социальные проекты для пожилых людей, в том числе направленных на обучение.

В период пандемии коронавирусной инфекции образовательные сервисы как вид цифровых сервисов стали набирать популярность среди граждан. Обучающие ролики по здоровому образу жизни, рукоделию и так далее публиковались в социальных сетях и сайтах комплексных центров социального обслуживания, по которым можно было заниматься не выходя из дома. Тем не менее, занятия, направленные на физическую активность рекомендуют проводить с тренером в очном формате, чтобы не допускать ошибок. Организовать процесс грамотного обучения занятий по адаптивной физической культуре в дистанционном формате достаточно сложно.

Онлайн-библиотеки открывают доступ к тысяч библиотек внутри наших устройств (смартфонов, планшетов, компьютеров). Сервисы, предоставляющие доступ к книгам могут быть как платными, бесплатными и условно бесплатными. Часть книг можно прочитать бесплатно, часть книг - по подписке, другую часть книг - купив разово или взяв на прокат. Примером такого сервиса является “ЛитРес”.

Проблема таких сервисов для граждан пожилого возраста заключается в том, что для того чтобы читать книги нужно иметь либо отличное зрение, либо хороший экран на устройстве. Альтернативном вариантом в данном случае

является покупка электронной книги, но данный девайс не дешевый и нужно знать как на него скачивать книги.

Для решения этой проблемы можно воспользоваться сервисами аудиокниг. Плюсы аудиокниг заключаются в том, что их можно слушать во время поездки, занятий домашними делами, за работой на даче и так далее. Включить аудиокнигу можно на любой удобный источник звука. Примером такого сервиса является “Storytel” также имеющий подписку или покупку книг.

Наш опыт показывает, что граждане пожилого возраста не готовы покупать подписки или совершать покупки в интернете, в связи со страхом оказаться обманутыми мошенниками. В качестве решения этой проблемы сервис “Яндекс” предлагает семейную подписку. Например, один член семьи купил подписку и оплачивает ее и приглашает еще до 3 членов семьи присоединиться к подписке. Таким образом, у пожилого гражданина открывается доступ ко всем сервисам “Яндекса” без необходимости переживать за оплату подписки.

На наш взгляд, нужна возможность для оценки гражданами пожилого возраста используемых ими сервисов, что могло бы помочь разработчикам усовершенствовать свои программы с учетом потребностей граждан старшего возраста.

Популяризация цифровых сервисов, на наш взгляд, не дает должного эффекта, как и курсы компьютерной грамотности в связи с тем, что пожилые граждане неохотно закрепляют полученные знания на практике. Это вызвано привычкой пользоваться уже давно привычными ресурсами без излишнего использования цифровой среды, а также недостаточным техническим оснащением. Данная проблема сопряжена с проблемой “отцов и детей”. Дети пожилых получателей социальных услуг не хотят помогать или не имеют возможности помочь в освоении цифрового мира гражданам пожилого возраста, как показала наша практика, а одиноким гражданам не к кому обратиться за помощью. Данная проблема является достаточно острой и подкрепляет страхи граждан старшего возраста о том, что они не смогут освоить

информационно-коммуникационные технологии и для ее решения необходима осторожная работа, но вмешательство может вызвать конфликт внутри семьи. в связи с этим, существуют курсы компьютерной грамотности в центрах социального обслуживания, направленные на помощь в освоении гражданами пожилого возраста цифровых сервисов и облегчения их перехода в цифровую среду.

Выводы по главе 2

Нами было изучено отношение граждан пожилого возраста к информационно-коммуникационным социальным услугам. Результаты исследования показали, что у получателей социальных услуг есть средства для доступа к информационно-коммуникационной среде, но нет достаточного количества знаний в этой области. Стало понятно, что респонденты открыты к новым знаниям, при этом сегодня существует недостаточное количество проектов по обучению граждан пожилого возраста работе с электронными устройствами и как следствие включения их информационно-коммуникационную среду.

В связи с проведенным исследованием нами была разработана программа курсов компьютерной грамотности, состоящая из восьми занятий по направлению обучение навыкам работы на смартфоне. Телефон как предмет обучения нами был выбран в связи с тем, что это наиболее распространенное устройство, через которое граждане пожилого возраста выходят в интернет. На нашем курсе обучалось 10 граждан пожилого возраста, в начале и по окончании курса которым была предложена анкета, в которой они оценили нашу программу.

Данная анкета показала, что участников курса устроило качество материала, организация курсов и темы, которые были в него включены. Основной проблемой, возникшей при реализации данного курса стало ограниченное количество времени, а также отсутствие оценки способностей участников перед началом курса. С одной стороны, наличие в группе более продвинутых пользователей и новичков позволяет помогать лектору объяснять темы на доступном для сверстников языке, с другой стороны чаще мы сталкивались с отказом учиться, потому что некоторые из участников обладают большими знаниями и задают вопросы, которые могут быть не понятны остальным участникам курса. Из дефицитов мы определили следующее:

1. Отсутствие оценки изначальных знаний и навыков работы на смартфоне получателей социальных услуг.

2. Сравнительно небольшое количество времени для освоения материала: 9 занятий по 45 минут, на наш взгляд, недостаточно для полного освоения гражданам пожилого возраста смартфона.

3. Группа из 10 человек является слишком большой для эффективного обучения. Это связано возрастными особенностями пожилого возраста.

Также по результатам реализованной программы нами была предложена градация цифровых сервисов по отношению и востребованности граждан старшего возраста к ней:

- 1) Государственные сервисы
- 2) Информационно-поисковые сервисы
- 3) Социальные сервисы
- 4) Банковские сервисы
- 5) Культурно-досуговые сервисы
- 6) Онлайн-магазины
- 7) Онлайн-библиотеки
- 8) Образовательные сервисы

Данная градация была выстроена в связи с результатами исследований и проведенных курсов компьютерной грамотности.

Нами также были описаны возможности расширения информационно-коммуникационных услуг в социальной работе с пожилыми гражданами. Многие проблемы граждан пожилого возраста могут быть частично решены использованием цифровых сервисов.

Государственные сервисы позволяют гражданам пожилого возраста получать государственные услуги в упрощенном формате: без посещения ведомств, заполнения заявлений и сбора пакета документов.

Социальные сервисы как вид цифровых сервисов позволяют гражданам пожилого возраста оставаться на связи с близкими и друзьями, а также получать информацию от различных учреждений через группы в мессенджерах и социальных сетях.

Информационно-поисковые сервисы позволяют гражданам пожилого возраста сохранять свою независимость. Любую информацию можно найти в интернете через поисковые системы.

Банковские сервисы являются инструментом управления финансами. Граждане пожилого возраста могут отслеживать свои доходы и расходы, откладывать деньги на накопительные счета под проценты и инвестировать. Контроль своих финансов является важным для граждан пожилого возраста, так как они являются одним из наиболее финансово уязвимых слоев населения.

Культурно-досуговые сервисы дают возможность гражданам пожилого возраста провести свое свободное время с пользой и интересом.

Интернет-магазины - сервисы покупки и доставки на дом любых товаров. Данный вид услуг позволит гражданам пожилого возраста заказать необходимые товары на дом без необходимости идти в магазин самостоятельно. В особенности эти услуги могут помочь маломобильным гражданам.

Образовательные сервисы открывают возможность для граждан пожилого возраста обучаться и обучать в дистанционном формате и не только. В этой сфере существует много курсов бесплатных и не очень дорогих для граждан пожилого возраста.

Онлайн-библиотеки открывают доступ к тысяч библиотек внутри наших устройств (смартфонов, планшетов, компьютеров). Сервисы для чтения книг доступны в основном по подписке. Также мы выделили проблему неудобства чтения книг со смартфона или планшета, а электронная книга является достаточно дорогим устройством для чтения.

Таким образом, граждане пожилого возраста используют цифровые сервисы, но сталкиваются с проблемами по освоению их для самостоятельного повседневного использования. Также нами был отмечен низкий уровень мотивированности в вовлечении пожилых получателей социальных услуг в информационную среду, связанную с отсутствием поддержки граждан старшего возраста внутри семьи.

Заключение

Поставленная нами цель была достигнута. Нами были проанализированы особенности отношения граждан пожилого возраста к информационно-коммуникационным социальным услугам, а также разработаны рекомендации по расширению информационно-коммуникационных технологий в социальном обслуживании граждан пожилого возраста.

Для достижения нами был выполнен ряд задач. Мы определили сущность понятия цифровые сервисы. Цифровой сервис - это услуги, получаемые на основе информационных технологий и направленные на улучшение качества жизни граждан.

Также нами были выделены основные виды цифровых сервисов:

1. Социальные сервисы - ресурсы для общения между людьми. Среди них выделяют социальные сети, мессенджеры, блоги.
2. Образовательные сервисы - сайты, приложения и электронные образовательные среды для дистанционного обучения.
3. Онлайн-магазины - приложения и сайты для покупки любых товаров с доставкой или получением в пункте самовывоза.
4. Онлайн-библиотеки - сервисы для покупки и чтения книг. В таких ресурсах можно покупать книги, как бумажные, так и электронные, брать на прокат на определенный срок.
5. Информационно-поисковые сервисы - сайты и приложения для поиска информации любого рода.
6. Банковские сервисы - сайты или приложения банков для управления своими финансами.
7. Культурно-досуговые сервисы - приложения и сайты для проведения досуга. Среди них можно выделить: сервисы для виртуального туризма, онлайн-кинотеатры, игровые сервисы.
8. Государственные сервисы - приложения и сайты для получения государственных и муниципальных услуг.

Также нами были изучены мнения различных авторов по вопросу цифровизации и как следствие этого процесса возникновения цифровых сервисов.

Авторы высказываются в сторону того, что на данный момент цифровизация находится на начальных этапах и имеет ряд проблем, которые требуют решения в том числе со стороны государства. Отмечается проблема отсутствия полноценного правового аппарата, который смог бы регулировать отношения между гражданами в цифровом обществе.

Так, многие авторы в своих работах отмечают проблему “цифрового разрыва”, существующего между слоями населения. Данная проблема распространяется в первую очередь на уязвимые категории населения: граждан пожилого возраста, лиц с инвалидностью, многодетных и малоимущих семей.

Решение данной проблемы предлагается государством с помощью внедрение в сферу социального обслуживания практики обучения компьютерной грамотности.

Данная практика является частью технологии просвещения. Цель данной технологии состоит в повышении качества жизни и социальной активности получателей социальных услуг, укрепление физического и психологического здоровья.

Популяризация курсов компьютерной грамотности осуществляется при помощи проведения конкурсов и реализации проектов. Среди таковых мы выделили чемпионат по компьютерному многоборью, конкурс ”Спасибо интернету” и проект “Азбука интернета”.

Несмотря на вышеперечисленное, уровень вовлеченности граждан пожилого возраста в информационно-коммуникационную среду остается достаточно низким среди граждан пожилого возраста.

Нами было проведено диагностическое исследование отношения граждан пожилого возраста к информационно–коммуникационным социальным услугам. Результаты исследования показали, что у получателей социальных услуг есть

средства для доступа к информационно-коммуникационной среде, но нет достаточного количества знаний в этой области. Стало понятно, что респонденты открыты к новым знаниям, при этом сегодня существует недостаточное количество проектов по обучению граждан пожилого возраста работе с электронными устройствами и как следствие включения их информационно-коммуникационную среду.

В связи с проведенным исследованием нами была разработана программа курсов компьютерной грамотности, состоящая из восьми занятий по направлению обучение навыкам работы на смартфоне. Телефон как предмет обучения нами был выбран в связи с тем, что это наиболее распространенное устройство, через которое граждане пожилого возраста выходят в интернет. На нашем курсе обучалось 10 граждан пожилого возраста, в начале и по окончании курса которым была предложена анкета, в которой они оценили нашу программу.

Данная анкета показала, что участников курса устроило качество материала, организация курсов и темы, которые были в него включены. Основной проблемой, возникшей при реализации данного курса стало ограниченное количество времени, а также отсутствие оценки способностей участников перед началом курса. С одной стороны, наличие в группе более продвинутых пользователей и новичков позволяет помогать лектору объяснять темы на доступном для сверстников языке, с другой стороны чаще мы сталкивались с отказом учиться, потому что некоторые из участников обладают большими знаниями и задают вопросы, которые могут быть не понятны остальным участникам курса. Из дефицитов мы определили следующее:

4. Отсутствие оценки изначальных знаний и навыков работы на смартфоне получателей социальных услуг.
5. Сравнительно небольшое количество времени для освоения материала: 9 занятий по 45 минут, на наш взгляд, недостаточно для полного освоения гражданам пожилого возраста смартфона.

6. Группа из 10 человек является слишком большой для эффективного обучения. Это связано возрастными особенностями пожилого возраста.

Также по результатам реализованной программы нами была предложена градация цифровых сервисов по отношению и востребованности граждан старшего возраста к ней:

- 9) Государственные сервисы
- 10) Информационно-поисковые сервисы
- 11) Социальные сервисы
- 12) Банковские сервисы
- 13) Культурно-досуговые сервисы
- 14) Онлайн-магазины
- 15) Онлайн-библиотеки
- 16) Образовательные сервисы

Данная градация была выстроена в связи с результатами исследований и проведенных курсов компьютерной грамотности.

По результатам проведенного исследования, разработанной и реализованной программы компьютерных курсов нами были описаны возможности расширения информационно-коммуникационных услуг в социальной работе с гражданами пожилого возраста.

Государственные сервисы позволяют гражданам пожилого возраста получать государственные услуги в упрощенном формате: без посещения ведомств, заполнения заявлений и сбора пакета документов.

Социальные сервисы как вид цифровых сервисов позволяют гражданам пожилого возраста оставаться на связи с близкими и друзьями, а также получать информацию от различных учреждений через группы в мессенджерах и социальных сетях.

Информационно-поисковые сервисы позволяют гражданам пожилого возраста сохранять свою независимость. Любую информацию можно найти в интернете через поисковые системы.

Банковские сервисы являются инструментом управления финансами. Граждане пожилого возраста могут отслеживать свои доходы и расходы, откладывать деньги на накопительные счета под проценты и инвестировать. Контроль своих финансов является важным для граждан пожилого возраста, так как они являются одним из наиболее финансово уязвимых слоев населения.

Культурно-досуговые сервисы дают возможность гражданам пожилого возраста провести свое свободное время с пользой и интересом.

Интернет-магазины - сервисы покупки и доставки на дом любых товаров. Данный вид услуг позволит гражданам пожилого возраста заказать необходимые товары на дом без необходимости идти в магазин самостоятельно. В особенности эти услуги могут помочь маломобильным гражданам.

Образовательные сервисы открывают возможность для граждан пожилого возраста обучаться и обучать в дистанционном формате и не только. В этой сфере существует много курсов бесплатных и не очень дорогих для граждан пожилого возраста.

Онлайн-библиотеки открывают доступ к тысяч библиотек внутри наших устройств (смартфонов, планшетов, компьютеров). Сервисы для чтения книг доступны в основном по подписке. Также мы выделили проблему неудобства чтения книг со смартфона или планшета, а электронная книга является достаточно дорогим устройством для чтения.

Таким образом, все поставленные задачи были решены и цель исследования была достигнута в полном объеме.

Список использованных источников

1. Закон Российской Федерации "Об основах социального обслуживания граждан Российской Федерации" от 28.12.2013 № 442-ФЗ // Официальный интернет-портал правовой информации. - 2013
2. Указ Президента Российской Федерации «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года» [Электронный ресурс] // утв. Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2018 №204. В ред. указов Президента Российской Федерации от 19.07.2018 №444, от 21.07.2020 №474. 2020. URL: <http://www.kremlin.ru/acts/bank/43027> (дата обращения: 27.02.2023)
3. Указ Президента Российской Федерации «О национальных целях Развития Российской Федерации на период до 2030 года» [Электронный ресурс] // утв. Указом Президента Российской Федерации от 21.07.2020 №474 (дата обращения: 27.02.2023)
4. Концепция цифровой и функциональной трансформации социальной сферы, относящейся к сфере деятельности Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации, на период до 2025 года [Электронный ресурс] // утв. распоряжением Правительства Российской Федерации от 20.02.2021 №431р. URL:<http://static.government.ru/media/files/i2keGFnJGgf832zbAW9tQ7yDDLuEe3Ru.pdf> (дата обращения: 17.01.2023)
5. Разъяснения (методические рекомендации) по разработке региональных проектов в рамках федеральных проектов национальной программы “Цифровая экономика Российской Федерации” [Электронный ресурс] // утв. Приказом Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций в Российской Федерации от 01.08.2018. URL: <https://legalacts.ru/doc/prikaz-minkomsvjazi-rossii-ot-01082018-n-428-ob-utverzhdanii/> (дата обращения: 07.03.2023)

6. Стратегия действий в интересах пожилых граждан. [Электронный ресурс] // утв. распоряжением Правительства Российской Федерации от 5 февраля 2016 г. № 164-р. URL: <http://base.garant.ru/71322816> (дата обращения: 13.03.2023)
7. «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг, включая перечень документов необходимых для предоставления социальных услуг, и порядка предоставления получателями социальных услуг сведений и документов, необходимых для предоставления социальных услуг» [Электронный ресурс] // утв. Приказом Министерства социальной политики Красноярского края от 19.03.2021 №27-н. URL: http://www.zakon.krskstate.ru/dat/bin/docs_attach/127223_prikaz_ot_19.03.2021_27_n.pdf (дата обращения: 27.02.2023)
8. Белов С.В. Особенности развития информационной компетентности у людей пожилого возраста [Электронный ресурс] // педагогическое образование в России. 2014. №9. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti-razvitiya-informatsionnoy-kompetentnosti-u-lyudey-pozhilogo-vozrasta?ysclid=lg348lgtpn834499458> (дата обращения: 25.03.2023)
9. Управление Федеральной службы государственной статистики по Красноярскому краю, республике Хакасия и Республике Тыва [Электронный ресурс]. URL: <https://krasstat.gks.ru/folder/32970> (дата обращения: 05.04.2023)
10. Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс]. URL: <https://rosstat.gov.ru/compendium/document/13284> (дата обращения: 05.04.2023)
11. Гасумова С.Е., Старшинова А.В., Безруков А.В. Ожидания граждан от цифровизации в сфере социальной защиты и социальных услуг [Электронный ресурс] // Вестник Пермского университета. Философия. Психология. Социология. 2022. Вып. 2. С. 315–328. URL: <http://philsoc.psu.ru/journal-social-and-humanitarian-science-eng/89-nauka/1688-ozhid>

[aniya-grazhdan-ot-tsifrovizatsii-v-sfere-sotsialnoj-zashchity-i-sotsialnykh-uslug](#) (дата обращения: 01.06.2023)

12. Гасумова, С. Е. Понятие цифровизации социального обслуживания и социальных услуг / С. Е. Гасумова [Электронный ресурс] // Формы и методы социальной работы в различных сферах жизнедеятельности : Материалы VIII Международной научно-практической конференции, Улан-Удэ, 03–05 октября 2019 года /Улан-Удэ: Восточно-Сибирский государственный университет технологий и управления, 2019. – С. 59-61. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=41426868> (дата обращения: 04.06.2023)

13. Гребенников С. Ликбез для бабушки: как повысить цифровую грамотность пожилых людей. [Электронный ресурс] // РБК Тренды. 2022. URL:<https://trends.rbc.ru/trends/education/622b8a749a79470543ba9a8d> (дата обращения: 17.04.2023)

14. Доступность цифровых технологий и услуг для граждан/ Митякина О.А., Соколов И.С., Раков Е.М., Шепелева О.С., Орлова А.А. [Электронный ресурс] // Этика и цифры. Этические проблемы цифровых технологий. Аналитический доклад. РАНХиГС. 2020. URL: https://ethics.cdto.center/6_2 (дата обращения: 17.04.2023)

15. Зараменских Евгений Петрович Цифровые сервисы: их атрибуты и взаимосвязь с архитектурой предприятия // Вестник ГУУ. 2018. №10. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/tsifrovyye-servisy-ih-atributy-i-vzaimosvyaz-s-arhitekturou-predpriyatiya> (дата обращения: 05.06.2023).

16. Заяц О.А., Осмачко Н.В. ЦЕНТРЫ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ КАК АГЕНТЫ ЦИФРОВОЙ СОЦИАЛИЗАЦИИ ЛЮДЕЙ СТАРШЕГО ВОЗРАСТА: НА ПРИМЕРЕ ОРГАНИЗАЦИИ КУРСОВ КОМПЬЮТЕРНОЙ ГРАМОТНОСТИ [Электронный ресурс] // Общество: социология, психология, педагогика. 2020. №9. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/tsentry-sotsialnogo-obsluzhivaniya-kak-agenty-tsifrovoy-sotsializatsii-lyudey-starshego-vozrasta-na-pri-mere-organizatsii-kursov> (дата обращения: 05.06.2023).

17. Кукаренко В.В., Соколов И.С. Цифровизация социальной сферы: преимущества и этические риски [Электронный ресурс] // Этика и цифры. Этические проблемы цифровых технологий. Аналитический доклад. РАНХиГС. 2020. URL: https://ethics.cdto.center/7_3 (17.04.2023)
18. О проекте [Электронный ресурс] // Азбука Интернета. URL: <https://азбукаинтернета.рф/about/> (23.05.2023)
19. Программная справка ЕЭК ООН по вопросам старения. Старение в эпоху цифровых технологий. [Электронный ресурс] // 2021. №26. URL: <https://unece.org/sites/default/files/2021-12/PB26-RU.pdf> (дата обращения: 17.04.2023)
20. Рак Е.В. Сущность информационно-коммуникативном компетентности [Электронный ресурс] // Ученые записки Орловского государственного университета. Серия: Гуманитарные и социальные науки. 2017. №2(75). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/suschnost-informatsionno-kommunikativnom-kompetentnosti> (дата обращения: 06.02.2023)
21. Роксана Уидмер-Илиеску. Цифровые технологии могут помочь пожилым людям вести здоровый и продуктивный образ жизни [Электронный ресурс] // Хроника ООН. 2022. URL: <https://www.un.org/ru/178295> (дата обращения: 17.04.2023)
22. Романова Наталья Владимировна ЦИФРОВИЗАЦИЯ УСЛУГ В СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ: ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ // Вестник УГНТУ. Наука, образование, экономика. Серия: Экономика . 2020. №1 (31). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/tsifrovizatsiya-uslug-v-sotsialnoy-sfere-problemy-i-perspektivy> (дата обращения: 05.06.2023).
23. Смирных Л.М. Цифровая грамотность пожилого населения и цифровизация [Электронный ресурс] // Вопросы экономики. 2020. No 12. С.104—124. URL: <https://economics.hse.ru/data/2021/04/01/1386900769/%D0%A6%D0%B8%D1%84%D1%80%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D1%8F%20%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%BC%D0%BE%D1%82%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D>

[1%8C%20%D0%BF%D0%BE%D0%B6%D0%B8%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%BE%20%D0%BD%D0%B0%D1%81%D0%B5%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F.pdf](#) (дата обращения: 27.02.2023)

24. Структура ИКТ-компетентности учителей. Рекомендации ЮНЕСКО. 2019. с.5.URL:<https://iite.unesco.org/wp-content/uploads/2019/05/ICT-CFT-Version-3-Russian-1.pdf> (дата обращения: 13.03.2023)

25. Технология просвещения [Электронный ресурс] // Краевое государственное казенное учреждение «Ресурсно-методический центр системы социальной защиты населения» Красноярского края. URL:<https://rmc24.ru/soctech/kartasoctex/tekhnologiya-prosveshcheniya-university-sbkoly-kursy/> (дата обращения: 23.05.2023)

26. Шагина А.А. Улучшение социального положения пожилых людей через повышение компетентности в сфере освоения информационно-коммуникационных технологий. [Электронный ресурс] //Интонационная наука. 2019. №11. URL:<https://cyberleninka.ru/article/n/uluchshenie-sotsialnogo-polozheniya-pozhilyh-lyudey-c-heraz-povyshenie-kompetentnosti-v-sfere-osvoeniya-informatsionno> (дата обращения: 17.04.2023)

27. Щербакова К. Д., Касаткина М. Д. Конвергенция цифровых сервисов на примере компании ОАО «РЖД» // Актуальные исследования. 2021. №35 (62).С. 17-19.URL:<https://apni.ru/article/2854-konvergentsiya-tsifrovikh-servisov> (дата обращения: 25.05.2023)