

Костина Татьяна Анатольевна

бакалавр, ведущий инженер

Ноакк Наталия Вадимовна

канд. психол. наук, ведущий научный сотрудник

ФГБУН «Центральный экономико-
математический институт РАН»

г. Москва

DOI 10.21661/r-474351

ЦИФРОВАЯ ГРАМОТНОСТЬ СТАРШЕГО ПОКОЛЕНИЯ (ЧАСТЬ 1)

***Аннотация:** в статье представлены результаты проведённого авторами пилотного исследования в рамках экспериментального изучения цифровой грамотности старшего поколения с целью определения методологических основ построения будущих обучающих курсов в данной области. В Части 1 статьи описан терминологический аппарат, представлен разработанный специально для задач исследования инструментарий, включающий в себя онлайн-анкету и структурированное интервью и предназначенный для выявления проблем респондентов при использовании цифровых инструментов, а также способов их решения.*

***Ключевые слова:** люди пожилого возраста, интернет-пространство, цифровые инструменты, цифровое потребление, цифровые компетенции.*

Возможности, которые открывает цифровая экономика, ставят проблему цифрового неравенства между различными возрастными группами. Стремительное развитие цифровых технологий особенно остро воспринимается людьми старшего поколения. Это обусловило интерес исследователей к данной проблематике, которая до недавнего времени в основном рассматривалась в плане адаптации лиц старшего возраста к новой реальности [3–8]. Были выявлены стратегии адаптации пожилых людей к новым условиям, в частности, к интернет-пространству, обнаружены закономерности формирования конструктивных и контрконструктивных стратегий.

Тем не менее проблема формирования цифровой грамотности лиц пожилого возраста остаётся актуальной вследствие стремительного развития как самих информационных технологий, так и социальных процессов расслоения некогда достаточно однородных групп населения. Указанные процессы идут и в так называемой группе 55+, в частности, в связи с недавними решениями, принятыми на государственном уровне. Это обуславливает необходимость как мониторинга происходящих изменений, так и выработки нового методологического инструментария исследований, а также поиска адекватных направлений психологической работы с этой группой населения.

Нами было проведено пилотное исследование в рамках проекта экспериментального изучения цифровой грамотности старшего поколения с целью определения методологических основ построения будущих обучающих курсов в данной области.

Исследование предполагало выборочный опрос населения в возрасте 55 лет и старше. Задача исследования – определить, с какими трудностями сталкиваются пожилые люди при использовании цифровых инструментов, хватает ли им имеющихся у них компетенций. Важным было также понимание того, для решения каких жизненных задач используют люди старшего поколения цифровые инструменты и есть ли у них потребность в получении новых знаний и навыков в этой области.

Выборочная совокупность – 30 респондентов. Мы обратились через социальные сети к группе людей, занимающихся онлайн-образованием, с просьбой дать контакты родителей и старших знакомых для проведения интервью в формате онлайн и по телефону.

Несколько слов о терминах, на которые мы опирались. Цифровая грамотность – набор знаний и умений, которые необходимы для безопасного и эффективного использования цифровых технологий и ресурсов интернета [1].

Цифровая грамотность – это способность человека использовать цифровые инструменты (в самом широком смысле) с пользой для себя. Цифровая грамотность включает в себя: цифровое потребление и цифровые компетенции.

Цифровое потребление – применение цифровых компетенций в рамках определенных жизненных ситуаций, что приводит к использованию (потреблению) различных цифровых ресурсов. Цифровое потребление включает в себя следующие направления: интернет, цифровые устройства, новости, социальные сети, Госуслуги, облачные технологии потребления различных цифровых ресурсов

Цифровые компетенции – навыки эффективного пользования технологиями. Цифровые компетенции включают в себя: поиск информации, использование цифровых устройств, использование функционала социальных сетей, финансовые операции, онлайн-покупки, критическое восприятие информации.

Гипотеза. Предполагалось, что люди в возрасте от 55 лет нуждаются в просвещении в области цифровых технологий для освоения новых навыков работы на компьютере, в интернете. Одной из ключевых детерминант полагалось получение дополнительного заработка, улучшение своего финансового положения. Забегая вперед, сразу оговоримся, что наша гипотеза подтвердилась лишь частично. В той её части, которая касалась улучшения финансового положения наших респондентов средствами компьютерных технологий, она не подтвердилась полностью.

Инструментарий. Онлайн-анкета. Анкета состоит из 17 вопросов. Все вопросы можно разделить на три группы.

1. Группа «Цифровое потребление»
2. Группа «Цифровые компетенции»
3. Группа «Потребности».

Вопросы построены в соответствии с группами, определенными выше, и направлены на выявление цифровых компетенций респондентов, их задач в области процесса цифрового потребления, а также определения потребности в получении дополнительных навыков и знаний в области цифровой грамотности. Респондентам предлагается выбрать один или несколько вариантов ответов на вопросы. Кроме того, была введена графа *Другое*, где возможен ответ, который

не значится в перечне. Один вопрос (вопрос №6) предполагает развернутый ответ.

Инструкция. *«Уделите, пожалуйста, 7–10 минут Вашего времени, заполните анкету. Ответы на вопросы помогут сделать обучающий курс по работе на компьютере и в Интернете максимально полезным».*

1. Укажите Ваш возраст

Выберете вариант ответа:

- 55–60;
- 61–65;
- 66–70;
- 71–75;
- старше 75;

2. Что Вы используете для выхода в Интернет?

Возможно выбрать несколько вариантов ответа.

- компьютер;
- ноутбук;
- планшет;
- телефон;
- другое;

3. С какой целью Вы чаще всего выходите в Интернет?

Возможно выбрать несколько вариантов ответа

- общение (Скайп, социальные сети, переписка);
- досуг (просмотр фильмов, чтение книг, новостей);
- поиск информации;
- решение бытовых вопросов (запись в поликлинику, получение услуги на портале Госуслуги);
- покупка товаров в интернет-магазинах;
- организация путешествий (покупка билета, бронирование гостиниц);
- работа;
- обучение;

– другое;

4. Пользуетесь ли Вы социальными сетями? Если да, то какими?

Возможно выбрать несколько вариантов ответа:

– нет, не пользуюсь вообще;

– Facebook;

– Instagram;

– Одноклассники;

– ВКонтакте;

– другое;

5. Если у вас возникают вопросы, к кому Вы чаще обращаетесь за помощью?

Возможно выбрать несколько вариантов ответа.

– к своим родным;

– к специалистам;

– стараюсь решить самостоятельно, ищу ответы в интернете;

– другое;

6. Как часто Вам требуется помощь?

Развернутый ответ.

7. Возникают ли у Вас трудности при поиске информации в Интернете?

Возможно выбрать несколько вариантов ответа.

– Я трачу на поиск много времени, или не нахожу вообще;

– Меня раздражает лишняя и ненужная информация по моему запросу;

– У меня нарушается работа компьютера;

– другое;

8. Оплачиваете ли Вы товар или услуги через Интернет?

Выберете вариант ответа:

– нет;

– иногда;

– да;

– другое;

9. Пользуетесь ли Вы сервисом портала Госуслуги?

Выберете вариант ответа:

- да;
- нет;
- другое;

10. Был ли у Вас опыт обучения через Интернет?

Выберете вариант ответа:

- да;
- нет;
- другое;

11. Был ли у Вас опыт поиска работы через Интернет?

Выберете вариант ответа:

- да;
- нет;
- другое;

12. Влияет ли навык работы на компьютере на Ваш доход?

Возможно выбрать несколько вариантов ответа.

- да, основная работа у меня в Интернете;
- да, получаю дополнительный доход;
- нет, но я хочу найти возможность дополнительного заработка;
- нет;
- другое;

13. С какими трудностями при работе в Интернете Вы чаще сталкиваетесь?

Возможно выбрать несколько вариантов ответа

- найти нужную информацию;
- установить новую программу и разобраться как она работает;
- скачать книгу, фильм, музыку;
- купить что-то в интернет-магазине или заказать услугу через Интернет;
- написать что-то или найти информацию в социальных сетях;
- я хочу делиться своим опытом, но не знаю как лучше это сделать;
- другое;

14. Какие навыки работы в Интернете Вы хотели бы приобрести?

Возможно выбрать несколько вариантов ответа.

- быстро находить нужную информацию в интернете;
- обучиться работать с конкретной программой;
- больше узнать о возможностях социальных сетей для общения;
- больше узнать о возможностях социальных сетей для работы;
- работать через интернет;
- больше использовать компьютер для проведения досуга;
- никакие;
- другое;

15. Сколько времени Вы готовы уделить обучению (академических часов)?

Возможно выбрать несколько вариантов ответа

- нисколько;
- получить одну-две консультации;
- пройти короткий курс (5–7 академических часов);
- пройти курс 8–12 часов (примерно месяц обучения);
- другое;

16. Какая интенсивность Вам комфортна для обучения?

Возможно выбрать несколько вариантов ответа

- я не готов учиться;
- 1–2 часа всего;
- 1–2 часа в неделю;
- 1–2 часа 2 раза в неделю;
- 1–2 часа через день;
- 1 час каждый день;
- другое;

17. Сколько Вы готовы заплатить за обучение?

Возможно выбрать несколько вариантов ответа.

- нисколько;
- 500 рублей – 1000 рублей;

- 1000–2000 рублей;
- 2000–4000 рублей;
- 4000–7000 рублей;
- Я готов заплатить и больше 7000 рублей.

Онлайн-опрос проводился с использованием сервиса Google Формы.

Полуструктурированное интервью по телефону. Введение в исследование данного метода было обусловлено следующими причинами. Исследователями неоднократно отмечались как позитивные, так и негативные стороны онлайн-анкетирования [2, с. 92]. К позитивным сторонам относят, как правило, возможность быстрого набора группы участников, экономию ресурсов (времени, средств, оборудования), отсутствие или заметное ослабление контроля со стороны экспериментатора, добровольное участие в эксперименте, повышение в ряде случаев искренности участников – снижение тенденции давать социально-желательные ответы. Тем не менее, отмечаются и очевидные недостатки онлайн-исследований. Среди них – значительное ослабление контроля за ситуацией, вследствие чего может иметь место увеличение случайной составляющей эксперимента, снижение надёжности данных (так, при генерировании ответов респонденты могут отвлекаться, заниматься другими делами, обсуждать ответы со знакомыми, иной раз повторно участвуют в исследовании и др. [2, с. 92].

Проведение интервью по телефону должно было выполнить задачу подтверждения или опровержения данных, полученных в онлайн-опросе, таким образом, частично – задаче апробации методики. Основные вопросы интервью были аналогичны тем, которые использовались в онлайн-опросе, хотя по некоторым направлениям для углубления и расширения понимания ответов респондентов задавались новые вопросы. В ходе беседы полученные ответы позволили скорректировать отдельные вопросы онлайн-анкеты.

Разработанный авторами инструментарий выполнил свою задачу: были собраны данные по всем обозначенным выше группам («Цифровое потребление», «Цифровые компетенции», «Потребности»)

Интерпретация полученных в ходе исследования результатов, с применением методов качественного и количественного анализа, а также их визуализация в виде диаграмм представлены в Части 2 статьи.

Список литературы

1. Берман Н.Д. К вопросу о цифровой грамотности / Н.Д. Берман [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/v/k-voprosu-o-tsifrovoy-gramotnosti>
2. Войскунский А.Е. Психология и Интернет / А.Е. Войскунский. – М.: Ак-рополь, 2010. – 439 с.
3. Киселева О.М. Преподавание основ компьютерной грамотности гражданам пожилого возраста / О.М. Киселева [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://psychology.snauka.ru/2014/06/3175>
4. Киселева О.М. Проблема адаптации пожилого населения к современной информационной среде / О.М. Киселева [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://psychology.snauka.ru/2014/04/2959>
5. Ключева К.С. Основная специфика социально-психологической адаптации пожилого человека в информационной среде / К.С. Ключева [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://moluch.ru/conf/psy/archive/30/18/>
6. Нескоромных И.И. Стратегии адаптивного поведения лиц пожилого возраста в интернет-пространстве / И.И. Нескоромных, А.М. Мамадалиев [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/v/strategii-adaptivnogo-povedeniya-lits-pozhilogo-vozrasta-v-internet-prostranstve>
7. Тимофеева Н.М. Цифровая грамотность как компонент жизненных навыков / Н.М. Тимофеева [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://psychology.snauka.ru/2015/07/5573>
8. Трофимова Г.А. Адаптация пожилого человека в современной информационной среде посредством коррекции нарушений внимания / Г.А. Трофимова [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://moluch.ru/archive/119/33093/>