

Пожилой москвич в информационном мире

Статья рекомендована И.Ю. Алексеевой 29.09.2017.



ПОПОВ Павел Васильевич

Кандидат социологических наук, доцент, заместитель руководителя Центра мониторинговых исследований, Институт дополнительного профессионального образования работников социальной сферы, г. Москва

Аннотация

В статье осуществляется анализ результатов проведенного в начале 2017 года исследования «Пожилой человек в информационном мире», дополнившего систему представлений о степени вовлеченности пожилых москвичей в использование информационно-цифровых технологий, о путях удовлетворения потребностей лиц старшего возраста в получении информации и пользовании компьютерными и мобильными устройствами, а также сетью Интернет.

Ключевые слова:

информация, пожилые люди, информационно-цифровые технологии, компьютерная техника, мобильные устройства, обучение информационно-цифровым технологиям.



УСПЕНСКАЯ Татьяна

Николаевна

Доктор экономических наук, руководитель Центра мониторинговых исследований, Институт дополнительного профессионального образования работников социальной сферы, г. Москва

Информатизация всех сторон жизнедеятельности человека и общества выступает на данный момент не только процессом, изменяющим их качество жизни, но и становятся в целом онтологической парадигмой. В связи с чем трансформируется и само понимание общества, как совокупности физических субъектов (личностей), объединенных определенными коммуникативными отношениями, имеющими социально-информационную природу и образующими социально-информационное пространство [1], а само общественное развитие включает в себя дифференциацию, рост и усложнение многообразия видов социально значимой деятельности [2].

Тем не менее, исследователи и практики информационной сферы отмечают, что несмотря на высокие показатели успешности реализации мероприятий информатизации, наиболее значимой преградой для полноценного использования их результатов является недостаточный уровень базовых навыков применения информационно-коммуникационных технологий населением [3].

Особой группой лиц, не адаптированных к требованиям информационного сообщества, исследователи считают граждан пожилого возраста [4]. Из-за неразвитости российской информационной инфраструктуры пожилой человек имеет низкий уровень возможностей для интеграции в современное, постоянно изменяющееся и быстроразвивающееся общество, что влечет за собой массу разноплановых проблем (психологических, социальных, экономических), внушая человеку чувство ненужности и отчужденности [5], [6]. В связи с этим для преодоления ими синдрома «информационного неравенства» разрабатываются методы и средства, которые помогли бы пожилым людям установить

контакт с более молодыми поколениями, чтобы не чувствовать себя исключенными из общего процесса информатизации общественной жизни.

Однако мировая и отечественная практика свидетельствует, что разрозненные мероприятия по формированию «компьютерной грамотности» у пожилых людей не дают на практике положительного результата [7]. Для эффективной информационной интеграции необходимо формирование информационной инфраструктуры, ориентированной на представителей данной демографической группы, начиная с системы обучения для работы с компьютерной техникой и информационными ресурсами до создания экономического кластера реализации личностного и профессионального потенциала.

На механизмы информационной интеграции граждан пожилого возраста указывает «Стратегия действий в интересах граждан старшего поколения в Российской Федерации до 2025 года» [8]. Наиболее интенсивно мы можем наблюдать процессы трансформации информационного обмена среди представителей старшего поколения в крупных городах, в частности, в Москве [9]. Именно в них, как показывают исследования, высока доля пожилых, желающих овладеть компьютерной грамотностью [10]. С целью информационной интеграции граждан пожилого возраста в Москве реализуются государственные и муниципальные программы, исполнителями которых являются учреждения культуры, дополнительного образования и организации социального обслуживания столицы [11].

Тем не менее, если в системе социального обслуживания, учреждений культуры и образования Москвы возможно оценить численность прошедших подготовку по программам информационно-компьютерной грамотности и уровень владения ими информационными технологиями, то найти целостную информацию о пожилых гражданах, не являющихся получателями услуг в вышеуказанных учреждениях, не представляется возможным.

С целью получения информации об уровне активности старшего поколения столицы в цифровой сфере и формирования управленческих рекомендаций по информационной интеграции пожилых москвичей было принято решение Департаментом труда и социальной защиты населения города Москвы о необходимости проведения экспресс-исследования «Пожилый человек в информационном мире» в рамках комплексного мониторинга уровня и качества жизни граждан пожилого возраста в городе Москве.

Исследование было разделено на тематические блоки, позволяющие наиболее полно дать представление о достаточности поступающей пожилому москвичу информации и уровне его информированности по наиболее актуальным направлениям его жизнедеятельности; востребованных формах получения ими информации, содержательной ее составляющей и доступности источников; наличия у пожилых компьютерной техники и аспектах использования в повседневной жизни мобильных, финансово-платежных и информационно-справочных устройств; применения пожилыми москвичами технологий электронного государства и электронных услуг; потребности обучения пожилых людей использованию современных информационных технологий.

В онлайн-исследовании, проведенном в феврале 2017 года приняли участие 1267 пожилых человек на основе квотной выборки, обеспечившей репрезентативность полученных данных [12].

Наряду с объективным процессом удвоения объема информации каждые два года, вызванным информатизацией всех сторон жизни современного человека и как следствие информационной перегрузкой ее потребителя, наблюдается проблема — информационного голода, нехватки необходимой информации [13]. Информационная «захламленность» и отсутствие адресной систематизации в представлении информации средствами массовой информации приводит к росту психологического напряжения у пожилых людей, подверженных психофизиологическим изменениям, связанным со старением [14].

Удовлетворены объемом поступающей информации две трети пожилых москвичей — 62,7% опрошенных. Однако более четверти (27,1%) испытывают информационную перегрузку, и только каждый десятый (10,2%) ощущает недостаток необходимой информации. Наиболее велика «информационная исключенность» среди представителей возрастной группы 70–79 лет. Указанное объясняется тем, что более «молодые» участники опроса в большей степени вовлечены в коммуникационные сообщества (коллеги, соседи, родственники), позволяющие осуществлять ранжирование и получение необходимой им информации, а престарелым (старше 80 лет) это помогают делать лица, осуществляющие уход (близкие, социальные работники и др.).

Рассмотрение уровня информированности пожилых жителей столицы в зависимости от проблемной направленности показало, что существующие информационные каналы удовлетворяют потребности 85% пожилых людей по наиболее значимым сторонам их жизнедеятельности, определяемыми социальными моделями поведения и возрастными потребностями.

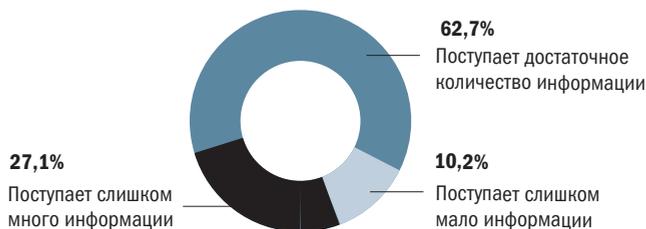


Рис. 1. Поступает информации пожилому человеку

Среди форматов получения пожилыми людьми информации нет явного лидера, и во многом они детерминированы возрастным критерием. Так, за традиционные высказывались представители «старших» возрастных групп респондентов, а за инновационные — «младших». Телевизионные программы, видео-объявления и другие способы интерактивной визуализации информации предпочитаемы 45,1% пожилых людей. Печатный формат (газеты, журналы, объявления, и т.п.) остаётся актуальным для практически трети (31,0%) представителей старшего поколения, что свидетельствует о преждевременности умозаключений об отмирании бумажных носителей информации.

О модернизации способов получения информации свидетельствует тот факт, что одна пятая (18,1%) участников опроса предпочитает электронный

формат информации (интернет, смс-оповещения и т.п.). В тоже время только 5,8% опрошенных предпочитает аудио-формат (радио программы, звуковые объявления и т.п.).

Одной из проблем информационного обмена является доступность и достаточность для восприятия информации ее потребителем, структура и содержание, определяющие источники информации и ориентацию на различные социально-демографические группы.

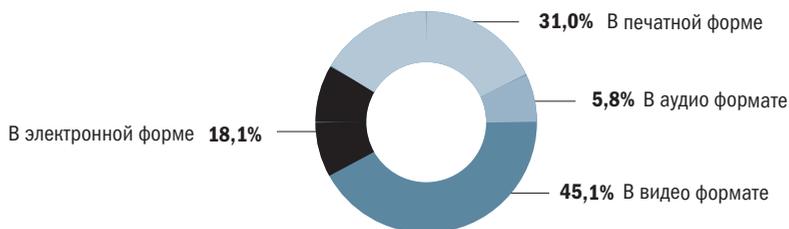


Рис. 2. Наиболее предпочтительный способ получения информации, в целом

Пожилые люди наряду с домохозяйками и детьми являются основными потребителями телевидения как источника информации, что объясняет мнение абсолютного большинства (92,3%) пожилых москвичей о доступности им телевизионного контента. На втором месте в рейтинге занимают печатные СМИ (71,3%). Тематическая специализация (музыка, бизнес-новости и др.) и снижение пропорции программ ориентированных на интересы пожилых в вещательной политике радиостанций в последние десятилетия привела к тому, что значительное большинство пожилых людей сделало выбор в пользу телевидения как основного источника информации. Тем не менее более половины (56,5%) из них утверждает, что радио вполне доступно для их восприятия.

Инновационность и универсальность интернета, высокий уровень интуитивности использования тематических сайтов и социальных сетей для всех социально-демографических групп определяет мнение двух из пяти (43,7%) пожилых участников исследования о том, что цифровой контент информационных ресурсов для них доступен. Тем не менее естественной преградой для информационной доступности интернета является не только уровень владения пожилыми людьми информационными технологиями, но и принципиально новый организационный формат представления информации, требующей трансформации когнитивных систем. В результате вышеуказанных причин информация интернет-ресурсов полностью доступна для восприятия лишь 17,8% престарелых и четверти (26,3%) пожилых возраста 70–79 лет.

Две третьих (65,9%) пожилых отмечают, что информация, транслируемая через вышеуказанные источники информации, в целом для них достаточна, а четверть (25,7%) в той или иной мере удовлетворена их содержательным наполнением.

Выявить приоритет каналов получения информации представителями старшего поколения — традиционно важно для органов власти и местного самоуправления, представителей бизнеса, ориентированных на выпуск продукции для пожилых людей. Проведенное исследование показывает, что трое из пяти

участников опроса (66,7%) на первое место поставили телевидение, на второе — интернет (15,6% — каждый шестой), третье место заняло радио — 9,6% (каждый десятый), и последнее место — печатные СМИ (газеты, журналы), а именно 8,1% (каждый двенадцатый).

В числе «других главных источников информации респонденты указали работников социальной службы, «сарафанное радио» (родственники, соседи), книги, мобильный телефон (смс-оповещение).

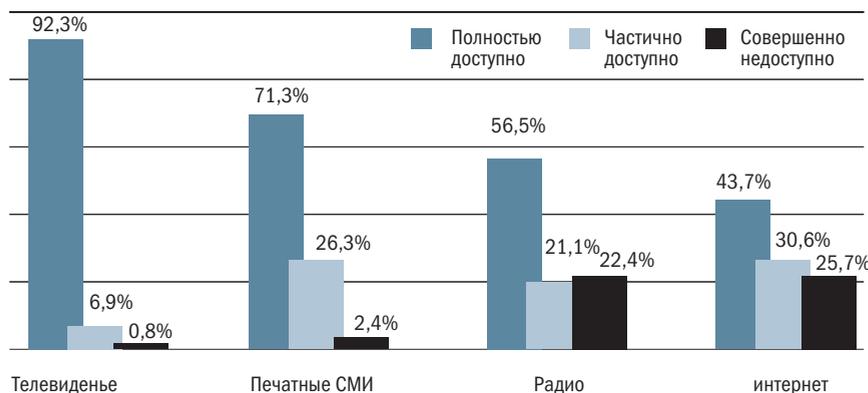


Рис. 3. Насколько доступны для восприятия источники информации, в целом:

В рейтинге предпочтений по тематике респонденты хотят получать культурно-досуговую (62,7%) и познавательную (просветительскую) (63,5%) информацию, политическую (50,7%), а также информацию о здоровом образе жизни (49,9%). Данное пропорциональное распределение характерно для представителей всех возрастных групп.

Кроме того, почти каждого второго интересует информация о социально-экономическом положении пожилых людей (пенсионное обеспечение, меры социальной поддержки, социальное обслуживание и т.п.) — 45,3%; о жизни района и/или административного округа — 41,5%. Каждый пятый участник опроса (19,6%) интересуется деловой (экономической) информацией, в основном это представители молодых когорт. В числе последних по значимости тем — заинтересованность в профессиональной информации (13,3%).

Неотъемлемым условием активной интеграции пожилых москвичей в новую информационно-коммуникационную сферу является наличие у исследуемых компьютерной техники. Около половины пожилых респондентов

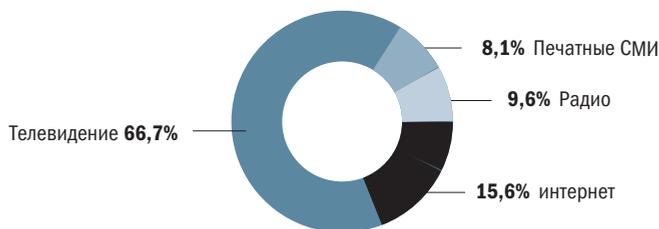


Рис. 4. Главный источник информации, в целом

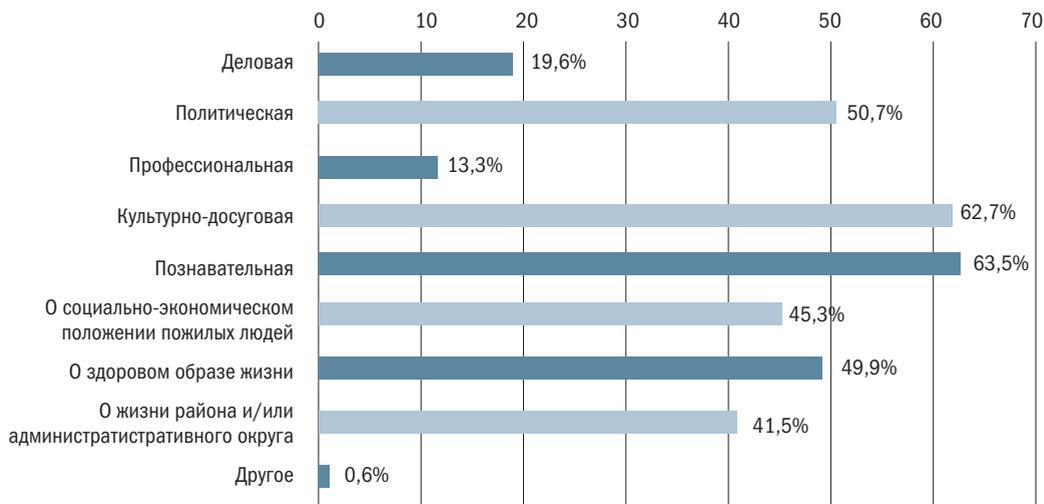


Рис. 5. Предпочитаемый характер информации из доступных источников, в целом

отмечают наличие у себя компьютера, принтера или планшета. Однако только две трети владельцев компьютерной техники, и прежде всего компьютеров и планшетов, умеют пользоваться ими. Причем среди «молодых» пожилых не использует технику только каждый пятый, а среди престарелых москвичей уже двое из трех.

На пути использования информационных технологий пожилыми людьми стоит две преграды. Во-первых — «информационная безграмотность», а во-вторых, не приспособленность (отсутствие учета возрастных особенностей) компьютерной техники и программного обеспечения запросам пожилых людей.

Как показало проведенное исследование, среди общего числа респондентов хотят овладеть компьютерной грамотностью впервые 13,3% пожилых участников опроса, а повысить уровень своих информационно-цифровых навыков и умений (проучиться повторно) — практически каждый третий (30,5%).

Среди давших отрицательный ответ по данному вопросу можно выделить две группы. Первая, составляющая около трети (31,4%) опрошенных, не нуждается в обучении, так как считает свои навыки работы на компьютере достаточными. В основном это представители «молодых» когорт. Вторая группа, около четверти (24,9%) респондентов, не имеет заинтересованности в обучении по причине отсутствия желания и необходимости пользоваться компьютером. В данной группе наибольшее число нежелающих обучаться компьютерной грамотности — граждане самых старших возрастных групп. Так, если доля таких респондентов в возрасте 70–79 лет составляет около двух пятых (39,7%), то в возрасте 80 лет и старше их уже более половины (53,5%).

Таким образом, суммарно двое из пяти (43,8%) участников опроса в той или иной степени испытывают желание пройти обучение пользованию компьютером.

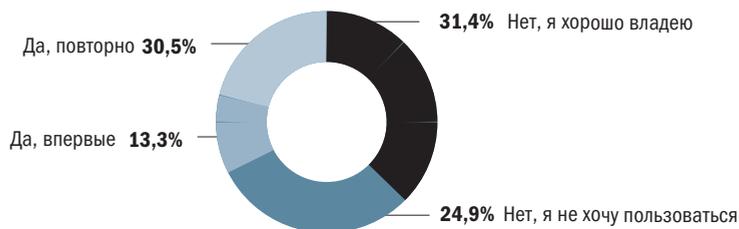


Рис. 6. Потребность в обучении работе на компьютере

Тем не менее, следует отметить, что среди респондентов, желающих пройти первичное обучение, наблюдается более чем полуторакратное превышение доли представителей «старших» возрастных групп над «младшими» и составляет 17,8% и 11,5% соответственно. Однако пожилых москвичей в возрасте 55–69 лет, желающих пройти повторное обучение по программам компьютерной грамотности, в три раза больше.

Вышеуказанное определяет необходимость развития информационно-коммуникационных технологий, ориентированных на представителей старшего поколения, и создания для них специализированных образовательных программ компьютерной и информационной грамотности.

Сохраняющаяся техническая сложность массово выпускаемой компьютерной техники, низкий уровень приспособленности программного обеспечения запросам пожилых людей были подтверждены участниками комплексного исследования. Каждый шестой (16,2%) респондент, пользующийся компьютерными устройствами, дает отрицательный ответ по поводу ее потребительских свойств, а каждый десятый (10,8%) заявляет о неудобстве использования программной среды. Причем доля неудовлетворенных пропорционально увеличивается в соответствии с возрастом отвечавших. В «старших» возрастных когортах недовольных в два раза больше, чем в «младших».

Вышеуказанное свидетельствует о необходимости разработки *специализированного интуитивно понятного для пожилых людей программного обеспечения*, с учетом их когнитивных и иных возрастных особенностей, способного удовлетворить потребности пользователей различного образовательного уровня. Важно также обеспечить *организацию системы обучения и переобучения пожилых людей навыкам работы с информационными продуктами*.

Наиболее детализированно раскрывает внутреннее содержание «цифрового мира» пожилых москвичей исследование целей использования компьютерной техники. Так, наиболее часто пожилые люди используют компьютер для поиска актуальной информации в интернете, таких участников опроса практически четверо из пяти (81%). Для досуга пользуются возможностями компьютерной техники трое из пяти (60,2%) респондентов, читающих новости, прослушивающих радио и музыку, просматривающих фильмы, использующих компьютер для саморазвития и развлечения и т.п. Более половины участников опроса используют компьютер для выхода на порталы государственных услуг (gosuslugi.ru, mos.ru) — 53,7% либо для общения — 53%. Немногим

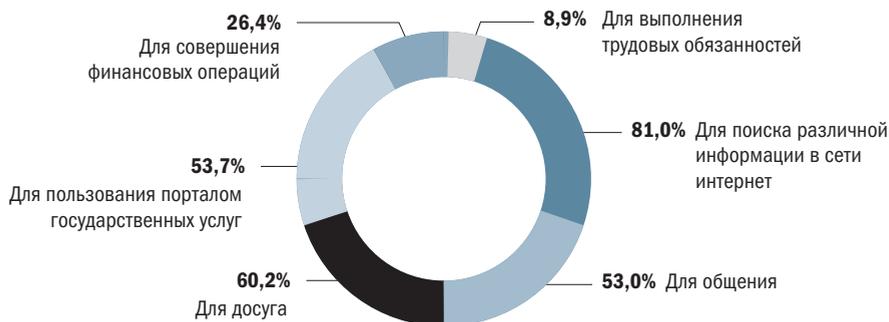


Рис.7. Цели использования компьютера

более четверти пользуются компьютером для совершения финансовых операций (26,4%), и только каждый одиннадцатый (8,9%) — для выполнения трудовых обязанностей.

Одной из тенденций развития современного информационного пространства является перенос процедур вычислений и обработки информации в облачные системы с развитием технологий удаленного доступа к ним и увеличением в связи с этим количества пользователей мобильных информационных устройств, таких как смартфоны, планшетные компьютеры и другие.

По соотношению доли использования мобильных устройств пожилые москвичи не уступают своим ровесникам из европейских стран — лидеров социальной информатизации. Например, в Финляндии каждый четвертый житель старше 65 лет использует планшетный компьютер, и каждый третий — смартфон [15]. Среди пожилых людей, которые хотя бы неделю пользуются смартфоном, т.е. телефоном с выходом в мобильный интернет, критически малое количество возвращается потом к обычным телефонам — только для звонков и SMS [16]. В Москве практически трое из пяти (58,5%) пожилых людей (старше 55 лет) пользуются указанными устройствами. Следует отметить, что чаще всего мобильными устройствами пользуются представители «младших» возрастных когорт (до 70 лет), чья доля в когорте как пользователей составляет две трети. Однако даже среди престарелых (старше 80 лет) не используют указанные устройства только трое из пяти (58,4%).

Двое из пяти (41,5%) участников опроса не пользуются мобильными устройствами в основном из-за отсутствия необходимых знаний и навыков обращения с данным видом цифровой техники. Так, практически каждый седьмой (14%) пожилой житель столицы изъявляет желание пройти первичное обучение, а каждый пятый (21,1%) хочет систематически (повторно) повышать свой уровень владения мобильными устройствами.

Пользование цифровыми технологиями становится все более распространенным фактором современной действительности, и граждане пожилого возраста активно приобщаются к этим процессам. Это обусловлено тем, что: во-первых, пенсионного возраста в настоящее время достигают граждане, которые уже широко пользовались информационной техникой и технологиями во время своей трудовой деятельности. Во-вторых, указанные технологии

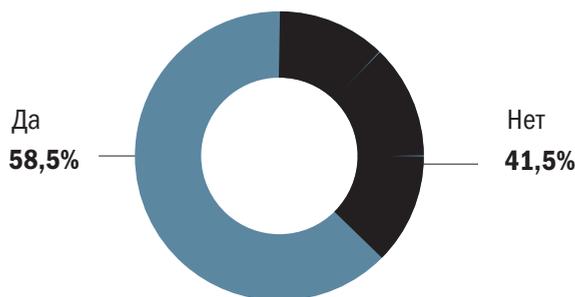


Рис.8. Использование мобильных устройств

становятся не просто широко распространенными, но и обязательными в некоторых секторах повседневной действительности — в первую очередь, в управлении финансовыми (прежде всего пенсионными) средствами, получаемыми через банковские учреждения, во внесении показателей приборов учета, уплате коммунальных платежей и т.д.

Более четверти (26,1%) пожилых москвичей пользуются интерактивными финансовыми инструментами для совершения оплаты коммунальных услуг, денежных переводов, приобретения проездных документов и др.

Достаточно низкий уровень использования финансовых онлайн приложений пожилыми людьми объясняется, с одной стороны, их недоверием к подобного рода информационно-технологическим инструментам из-за сообщений в средствах массовой информации о случаях электронного мошенничества в банковском секторе, а с другой стороны, сложностью процедур, которые необходимо осуществить пользователю в электронной финансовой среде, а также непонятностью интерфейса финансовых порталов.

Таким образом, интерактивные финансовые технологии на данный момент проходят этап технологической дисперсии и будут удобны в использовании, в том числе для пожилых людей. На данный же момент наиболее распространенным базовым элементом цифровой экономики являются банкоматы и/или платежные терминалы. И именно на формирование эффективных навыков их использования должно быть сосредоточено внимание финансовых учреждений и органов власти.

Исследование показало, что суммарно практически три четверти (73,6%) участников опроса в той или иной степени являются пользователями банковских автоматов или терминалов, более половины (52,5%) умеют пользоваться ими самостоятельно, а чуть более одной пятой (21,1%) — с помощью других людей — сотрудников финансовых учреждений, близких лиц и т.п.

Небольшая часть опрошенных (3,9%) указанными технологиями не пользуется, но хотела бы приобрести такие навыки.

Учитывая «накопленный возраст», то есть увеличивающееся число пожилых людей самых старших возрастных групп в их общей численности, а также наличие маломобильных лиц, людей с различными ограничениями жизнедеятельности, можно предположить, что при наличии постоянной или регулярной помощи (родственники, социальные работники и пр.) в осуществлении

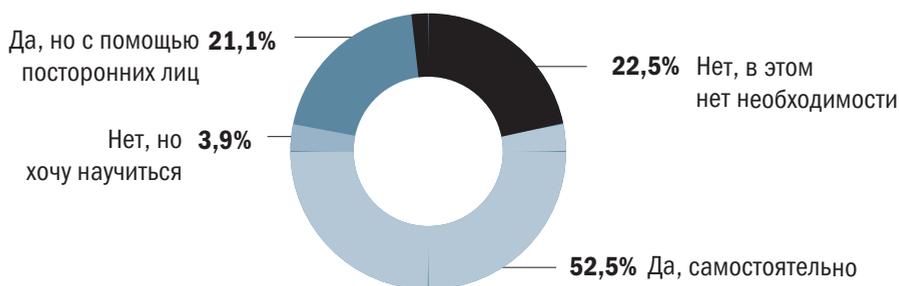


Рис.9. Пользуются ли банкоматами и платежными терминалами

разного рода финансовых, платежных процедур, даже при все более широком дальнейшем развитии цифровых технологий всегда будет доля пожилых людей, которая не сможет (или не захочет) пользоваться банковскими (платежными) автоматами.

Детализированный анализ ответов показывает, что респонденты используют банковские автоматы и платежные терминалы в основном для совершения наиболее массовых и несложных операций.

Так, оплату услуг ЖКХ через банкомат осуществляют четыре из каждых пяти участников опроса (79,5%), а мобильного телефона и интернета — 68%.

При этом такую операцию, как «перевод денежных средств» через банкомат, практикует, наоборот, только четверть (25%) всех опрошенных. Управление своими счетами осуществляет 17,1% пожилых граждан.

«Заказ и оплату товаров/медикаментов онлайн» осуществляет 5% участников опроса (один из каждых двадцати человек).

Таким образом, можно сделать вывод, что массовые, типичные, широко распространённые операции с применением банкоматов вполне доступны пожилым людям. Однако более редкие, с элементами использования более сложных процедур мобильного банка, пока задействованы намного меньше.

С одной стороны, все более массовое внедрение безналичной оплаты товаров и услуг будет, несомненно, распространяться и на пожилых людей, в том числе на граждан самых старших возрастных когорт. С другой стороны, более сложные процедуры будут создавать сложности и вызывать напряжение у пожилых людей в связи с сомнениями по поводу безопасности платежей и переводов с использованием банковских автоматов.

Резюмируя данные проведенного исследования, можно сделать вывод, что значительная часть пожилых жителей столицы имеет коммуникативные устройства, умеет ими пользоваться и применяет в своей жизнедеятельности.

В повседневный обиход вошло использование мобильных устройств; пожилые люди овладели навыками взаимодействия с техническими устройствами финансово-банковского сектора, источниками информации, порталами государственных (муниципальных) услуг.

Вместе с тем, в большинстве случаев пожилые люди пользуются только самыми простыми опциями названных информационно-коммуникационных

систем; имеется ряд граждан, особенно в старших возрастных когортах, которые не умеют пользоваться указанными устройствами и не хотят обучаться.

Между тем, Стратегия действий в интересах пожилых людей на 2017–2025 годы включает в число первоочередных задач предоставления услуг для пожилых людей содействие изучению ими информационно-коммуникационных технологий, основ компьютерной грамотности, а также повышение финансовой и юридической грамотности.

Пожилые люди — наиболее массовые жертвы финансовых мошенничеств, в том числе совершаемых с использованием банковских инструментов, технологий удаленного доступа к финансовым организациям. Адаптирование пожилых людей к современным условиям в сфере государственного (муниципального) управления, торговли, связи и пр. обуславливает повышение их защищенности в сфере пользования онлайн финансовыми и информационными услугами.

Возможность пользования информационно-коммуникационной сетью Интернет повышает качество жизни граждан пожилого возраста, особенно маломобильных, позволяя расширить круг общения и получения информации, осуществлять заказ товаров и услуг.

Обеспечение оперативного доступа к актуальной для пожилых людей информации, сообщениям, получаемым от государственных и муниципальных органов, системы социальной защиты, сведениям об обстоятельствах, обеспечивающих высокое качество жизни, получение медицинских, экологических, потребительских консультаций с использованием дистантных технологий должны содействовать повышению активности, совершенствованию коммуникативного потенциала, улучшению самочувствия пожилых людей в городе Москве.

Среди современных мобильных технологий особую значимость для лиц старших возрастных групп имеют такие системы мониторинга самочувствия, как «тревожная кнопка», «тревожный браслет» и т.д., возможность воспользоваться телемедициной или телеконсультированием в других сферах жизнедеятельности.

Таким образом, существует объективная потребность в дальнейшем приобщении пожилых людей к пользованию технологиями цифрового века. Имеется также не удовлетворенная до конца потребность самих граждан старшего возраста в овладении знаниями и умениями, связанными с использованием компьютерной техникой и технологиями.

Такое направление социальной политики города Москвы, ориентированное на преодоление информационно-цифровой сегрегации пожилых людей, требует разработки и реализации ряда программ и мероприятий.

- 1) В административных округах столицы должны быть разработаны собственные программы информационного обеспечения пожилых москвичей с учетом территориальных и поселенческих (социальных) особенностей устройства их жизнедеятельности в конкретном округе и возрастной специфики: инфраструктурная обеспеченность объектами социальной сферы; сопровождение информационной обеспеченности по правовым вопросам; доведение наиболее актуальной социальной информации через доступные для конкретного возраста

источники и форматы ее донесения (ТВ, радио, печать, интернет), в том числе об услугах в различных сферах и др.

- 2) Необходимо усилить работу по наполнению новыми видами информации, пользующейся спросом у пожилых людей, интерактивных справочно-информационных аналитических комплексов. Активизировать работу специалистов и сотрудников организаций социального обслуживания, социальных работников по обеспечению информационного сопровождения своей деятельности, более широко используя потенциальные возможности интерактивных информационных комплексов повсеместной доступности.
- 3) Обеспечить обучение граждан, относящихся к возрастным когортам «молодых пожилых людей» (55–59 лет, 60–69 лет), желающих сохранить или возобновить трудовую деятельность, умениями и навыкам современных компьютерных и мобильных технологий, содействующих повышению востребованности указанных граждан на рынке труда, умениям работы в информационных системах и на автоматизированных рабочих местах.
- 4) Для увеличения доли пожилых, использующий компьютер для проведения досуга, разработать и обеспечить деятельность тематических мультимедийных интерактивных порталов, позволяющих удовлетворить весь спектр социокультурных и познавательных запросов москвичей старшего поколения, относящихся к различным возрастным группам с учетом особенностей восприятия пожилых людей.
- 5) При организации предоставления социальных услуг уделить особое внимание обучению пожилых людей навыкам пользования прежде всего коммуникативными компьютерными программами и ресурсами, формированию на их основе сетей социально-полезных связей.
- 6) Использовать механизм предоставления платных услуг населению для расширения возможностей обучения пожилых граждан компьютерным умениям и навыкам.
- 7) Интенсифицировать деятельность органов государственной власти и местного самоуправления по расширению возможностей пользования механизмами «электронного государства» за счет информационно-разъяснительной работы по применению порталов предоставления государственных и муниципальных услуг.
- 8) Организовать взаимодействие финансовых учреждений со специалистами организаций социального обслуживания по распространению умений и навыков безопасного пользования банкоматами, банковскими картами и пр. В свою очередь, рекомендовать финансовым учреждениям разработать и внедрить эффективную стратегию

информационного взаимодействия с клиентами пожилого и престарелого возраста, обеспечить интуитивно понятные для данной категории пользователей алгоритмы пользования информационно-финансовыми инструментами. Разработать технологии минимизации возрастных ограничений при использовании карточными банковскими продуктами с учетом обеспечения надежности и безопасности.

- 9) Учитывая тенденцию неуклонного роста численности граждан пожилого возраста в нашей стране и повышения количества людей старших возрастных групп, объективной необходимостью становится разработка специализированного программного обеспечения с технологией пользования, интуитивно понятной для пожилых людей и с дружественным интерфейсом, учитывающим когнитивные и сенсорные особенности пожилых индивидов. Обучение и переобучение пожилых людей также должно строиться с учетом понимания указанных особенностей.

На уровне учреждений и организаций города Москвы, предоставляющих услуги по обучению пожилых основам информационно-цифровой грамотности, использованию компьютерной техники и доступу в сеть Интернет, необходимо:

- изучить опыт, имеющийся в учреждениях системы труда и социальной защиты населения по данному направлению и распространить эффективные социальные практики;
- вести целенаправленную подготовку специалистов, обладающих компетенциями по обучению пожилых компьютерным навыкам и умениям;
- разрабатывать и применять адекватные методики, способствующие обучению пожилых людей знаниям и умениям в сфере компьютерных технологий.

ЛИТЕРАТУРА

1. СЛЯДНЕВА Н. А. **Гражданское общество и информационное общество: проблема коэволюции** // Информационные ресурсы России, 2009, № 2. – С. 2
2. СМОЛЯН Г. Л. **Некоторые ключевые понятия информатизации: категориальный статус и предметная область** // Информационное общество, 2015, вып. 1. – С. 10
3. **Информатизация общества: социологический анализ: коллективная монография** / отв. ред. А. Ю. Нагорнова. – Ульяновск: Зебра, 2016.
4. ДМИТРИЕВА А. В. **Компьютерная грамотность как инструмент социального включения пожилых людей в современное общество** // Журнал социологии и социальной антропологии, 2015, № 3, Т. XVIII. – С. 186
5. ГАСУМОВА С. Е. **Информационная закрытость системы социального обслуживания: нормативно-правовой анализ и обзор практики / Социальная безопасность и защита человека в условиях новой общественной реальности. Современная система социального обслуживания населения в России и Пермском крае: проблемы и перспективы развития**: сб. материалов VI междунар. науч. – практ. конф. (г. Пермь, 3 декабря 2014 г.) / под общ. ред. З. П. Замараевой, М. И. Григорьевой; Перм. гос. нац. исслед. ун-т. – Пермь, 2014. – С. 29–42
6. ФИЛАТОВ В. А., СЕРДЮК С. А. **Информационные технологии в социальной адаптации пожилых людей** // Динамика систем, механизмов и машин, 2012, № 4. – С. 123–126.

7. БЛУСЬ П. И., ВАГИНА А. В. **Информатизация общества как фактор повышения качества жизни населения** //ARS ADMINISTRANDI.— 2015.— № . 3.— С. 5–18
8. **Утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 5 февраля 2016 г.** № 164-р.
9. **Доклад о положении граждан пожилого возраста в городе Москве.** — М.: Изд-во «Дашков и К», 2015.— С. 119.
10. ЛЫСЕНКО Э. А., ФЕДОСЕЕВА С. В. **На пути становления информационного общества: ликвидация цифрового неравенства среди граждан старшего поколения** //Информационное общество.— 2014.— № . 1.— С. 11.
11. **Пожилые в современном мире: институты и дискурсы.** Монография / Под ред. Е. И. Холостовой, И. В. Мкртумовой.— М.: ГАУ ИДПО ДТСЗН, 2015.— С. 56
12. **Пожилой человек в информационном мире: информационно-аналитический отчет** / под. ред. В. А. Петросяна, Е. И. Холостовой.— М.: ДТСЗН, ГАУ ИДПО, 2017.— С. 12.
13. ЕЛЯКОВ А. Д. **Информационная перегрузка людей** //Социологические исследования.— 2005.— № . 5.— С. 114.
14. **Социальное самочувствие и положение пожилых людей в регионе** / под общ. ред. д-ра социол. наук, проф. Н. М. Байкова, д-ра психол. наук, проф. Л. В. Кашириной.— Хабаровск: ДВАГС, 2012.— С. 47
15. ENWALD H. ET AL. **Opinions and use of mobile information technology among older people in northern Finland — preliminary results of a population based study** //Proceedings of the Association for Information Science and Technology.— 2016.— Т. 53.— № . 1.— С. 1.
16. ГАСАНОВ Э. А., ГАСАНОВ М. А., КАНОВ В. И. **Интеграция пожилых людей в интернет-пространство и формирование сетевого благополучия в России** //Вестник Томского государственного университета. Экономика.— 2014.— № . 2 (26).— С. 20.