

*А.В. Дмитриева*

### **КОМПЬЮТЕРНАЯ ГРАМОТНОСТЬ КАК ИНСТРУМЕНТ СОЦИАЛЬНОГО ВКЛЮЧЕНИЯ ПОЖИЛЫХ ЛЮДЕЙ В СОВРЕМЕННОЕ ОБЩЕСТВО\***

*В России проблема социального исключения «пожилых» во многом связана с их информационным отставанием от «молодых», а также с ранним уходом на пенсию, потерей интереса к трудовой деятельности и/или нежеланием продления занятости, отсутствием соответствующих потребностям рынка труда навыков.*

*Безусловно, преодоление «информационно-технического» барьера становится важным фактором включения пожилых в новые коммуникативные практики, способствует освоению современных способов поддержания связи с близкими на расстоянии и открывает новые формы досуга и приятного проведения свободного времени. Однако «нормативная модель» взаимодействия пожилых с современным обществом связана с их активным включением в социальную жизнь, в том числе, достаточно длительную занятость.*

*В статье анализируются результаты исследования влияния обучения на курсах компьютерной грамотности, предлагаемых комплексными центрами социального обслуживания населения (КЦСОН) и библиотеками в С.-Петербурге, на процессы социального включения пожилых. Влияет ли овладение навыками работы на компьютере и пользования Интернетом на мотивацию пожилых продолжать занятость или искать ее новые формы?*

*Источником информации в данном случае стали интервью с преподавателями таких курсов, предположительно имеющими «инструкцию от государства» по поводу организации своей деятельности и, одновременно, рефлексировавшими свой «вклад» в реализацию курсов и тех задач, которые были или не были заранее поставлены.*

---

\* Статья подготовлена при поддержке проекта РФФ 14-18-03434 «Модели взаимодействия общества и пожилых людей: исследование возможностей социальной инклюзии».

Дмитриева Александра Владимировна — кандидат социологических наук, сотрудник Центра технологий электронного правительства Университета информационных технологий, механики и оптики (Санкт-Петербург) (alexandra.dmitrieva.uni@gmail.com)

Dmitriyeva Alexandra — Centre for e-government, ITMO University (alexandra.dmitrieva.uni@gmail.com)

*Наше исследование показало, что пожилые, приходя на курсы, редко бывают мотивированы профессионализацией, повышением квалификации или продолжением трудовой деятельности. Однако пользование компьютером становится для них важной и даже модной потребительской практикой, подтверждающей «современность» пожилого человека.*

**Ключевые слова:** *включение/ исключение, ИКТ, занятость пожилых, курсы компьютерной грамотности для пожилых.*

## **Введение**

Интерпретация процессов включения/ исключения тесно связана с изменениями в понимании того, как формируется социальная структура общества, как устроена социальная мобильность, какие ресурсы как распределяются между представителями различных групп. Традиционное понимание социальной структуры как вертикали со временем дополнялось новыми факторами, указывающими не только на экономические благополучие/ депривированность индивидов. В последние десятилетия описание структуры общества перестроилось, став объемным представлением о пространстве, имеющем как вертикальное, так и горизонтальное измерения.

Современная концепция «включения/ исключения» была разработана французскими авторами (Klanfer 1965; Lenoir 1974; Mass 1964), дополнившими и даже во многом вытеснившими экономическую доминанту разнообразными социальными критериями. Они отнесли к «социально исключенным» такие группы, как дети-сироты, инвалиды, умственно или физически отсталые, безработные, бездомные и прочие «человеческие отбросы». Нобелевский лауреат А. Сен предложил свой подход «capability approach» для объяснения «включения/ исключения» через фактическую способность осуществлять те или иные формы функционирования, значимые для индивида, также дистанцировавшись от понятий экономического неравенства и бедности (Sen 1985).

С развитием общества потребления и процессов глобализации классики современной социологии (Бурдьё 2005; Bauman 2004; Giddens 1990) обозначили появление новых многочисленных социально исключенных групп, выброшенных на обочину социальной жизни. Параллельно развивающийся концепт «информационного общества» обозначил формирование нового типа «информационно-коммуникационно-сетевое» исключения, связанного с недоступностью для части общества технологических новинок, с одной стороны, и отсутствием постоянно обновляемых знаний для их использования, с другой (Вершинская 2015; Castells 2009).

Глобальное старение населения, ставшее повесткой дня, особенно в развитых европейских странах (Technological innovations... 2012; Active Ageing and Healthy Living 2014), актуализировало вопрос о социальном исключении, связанном с ограничением знаний и ресурсов для полноценного включения пожилых в современный мир информационных технологий. Международная «Окинавская Хартия» рекомендует «уделять особое внимание нуждам и возможностям людей, пользующихся меньшей социальной защищенностью, лю-

дей с ограниченной трудоспособностью, а также пожилых граждан, и активно осуществлять меры, направленные на предоставление им более легкого доступа в мир ИКТ» (Окинавская хартия 2000). На уровне повседневной жизни сигналом о появлении существенной группы информационно исключенных пожилых стала стремительная потеря связи между молодыми и пожилыми родственниками.

Распределение акцентов именно таким образом в большей степени актуально для западных стран, где пенсионный возраст наступает значительно позже, чем в России. В России же проблема социального исключения «пожилых» связана как с их информационным отставанием от «молодых», так и с ранним уходом на пенсию, потерей интереса к трудовой деятельности и/ или нежеланием продления занятости, а также отсутствием соответствующих потребностям рынка труда навыков. Однако «нормативная модель» взаимодействия пожилых с современным обществом связана с активным включением пожилых в социальную жизнь, в том числе, достаточно длительную занятость (Григорьева и др. 2014).

Предполагалось, что именно отсутствие навыков владения информационно-коммуникационными технологиями (ИКТ) является одной из главных причин исключения пожилых из современного общества (Вершинская 2015; Сапонов, Смолькин 2012; Григорьева, Чернышова 2009). Сегодня говорят даже не об информационном неравенстве или информационной бедности, а о цифровом расколе. Для сохранения социальной включенности пожилых в последние годы государство развернуло широкодоступное обучение компьютерным технологиям в социальных службах и переоборудование районных библиотек (Кулагина 2014).

Однако доказательные попытки оценить результаты обучения пожилых использованию ИКТ для увеличения занятости или повышения качества их жизни через социальную инклюзию в России практически не предпринимались. Изучение уровня использования пожилыми сервисов системы «электронного государства» показывает, что использование электронных услуг пожилыми минимально (Биккулов и др. 2013; Григорьева и др. 2014). На наш взгляд, это важнейшие попытки «feedback», необходимые для оценки успеха предпринятых государственными службами усилий. Поэтому в современных условиях необходимо перейти от экстенсивного расширения доступа к обучению ИКТ и электронным взаимодействиям к изучению результатов такого обучения, достигнутых за последние годы. Как обучение влияет на использование электронных сервисов, занятость пожилых и другие формы их социального включения?

### **Методология и методика исследования**

В основе статьи лежат результаты исследования, посвященного характеристикам содержания и эффективности курсов компьютерной грамотности для пожилой аудитории, с точки зрения их преподавателей (интервью были проведены в период между сентябрем — декабрем 2014 г.).

Мы предположили, что одним из способов оценки эффективности может быть рефлексия собственной деятельности специалистов, взаимодействующих

с пожилыми в процессе их обучения на таких курсах. В соответствии с этим предположением, объектом исследования стали специалисты — преподаватели компьютерных курсов для пожилых людей — в городских библиотеках и комплексных центрах социального обслуживания (КЦСОН) Санкт-Петербурга и Ленинградской области. С нашей точки зрения, указанные «эксперты» способны как анализировать и рефлексировать содержание преподаваемых ими курсов, так и, получая «обратную связь» от пожилых, определять эффективность собственной деятельности, по крайней мере, в контексте поставленных им задач.

Всего было собрано 18 интервью: 5 — в библиотеках, 12 — в КЦСОН в разных районах Санкт-Петербурга (Адмиралтейский, Центральный, Кировский, Красносельский, Выборгский, Московский, Петроградский, Приморский, Пушкин, Кронштадт), 1 — в КЦСОН Ленинградской области (Гатчина). Таким образом, были представлены как старые, «центральные» районы города, так и новые, «спальные» и пригородные районы.

Основная гипотеза исследования — обучение компьютерной грамотности как «технология социального включения пожилых людей» далеко не всегда приводит к продлению активной трудовой жизни, однако способствуют развитию новых социальных потребностей, особенно в сфере досуга. В качестве дополнительной гипотезы мы выдвинули идею о том, что сама структура предоставляемых государственных курсов компьютерной грамотности, как и их содержание, не предполагают стимулирование продления занятости пожилых через освоение новых электронных технологий.

Задача исследования заключалась в оценке влияния новых технологий **взаимодействия пожилых и общества (в частности, обучения компьютерной грамотности) на их социальную инклюзию**. Под технологиями взаимодействия мы понимаем социальное обслуживание пожилых, которое законодательно, институционально закреплено и используется государственными социальными службами, работающими с пожилыми.

В качестве **метода сбора данных** использовалось экспертное интервью, включавшее в себя три блока динамических вопросов, объединенных следующими тематическими блоками:

- характеристика предоставляемых услуг, связанных с развитием взаимодействия между пожилыми людьми и ИКТ;
- особенности включения пожилых в практики информационного общества: барьеры и возможности;
- оценка эффективности предоставляемых услуг, связанных с развитием взаимодействия между пожилыми людьми и ИКТ.

#### **Аудитория курсов, предоставляемых на базе районных КЦСОН, мотивация и потребности пожилых**

С точки зрения специалистов, работающих в социально-досуговых отделениях (СДО) КЦСОН, мотивация для посещения курсов компьютерной грамотности у пожилых клиентов довольна разнообразна. Пожилые формулируют разные потребности, которые, как им кажется, они могут удовлетворить, осво-

ив новые компьютерные и электронные технологии. Среди таких потребностей наиболее очевидно выделяются следующие:

- потребность в общении (коммуникация с помощью новых средств связи, в том числе, в социальных сетях);
- в повышении квалификации (как правило, на постоянном месте работы пожилого человека формулируют такую необходимость);
- потребность следовать моде (желание рассказать/ похвастаться обладанием прогрессивных навыков);
- потребность в реализации и подтверждении «заботы» со стороны государства (важен сам факт потребления бесплатной услуги, полученные навыки впоследствии могут не использоваться);
- потребность (стремление) в преодолении одиночества (может быть реализована как в процессе самих занятий, где происходит знакомство с другими учениками, так после освоения существующих навыков в он-лайн пространстве).

В качестве «потребности самого высокого уровня» преподаватели компьютерных курсов называют желание использовать «возможности компьютера по максимуму» в том смысле, как они сами это понимают. Скорее всего, эта номинация пропускается через собственный опыт, которому приписывается ряд характеристик «среднего» пользователя, обладающего навыками поиска в Интернете, скачивания аудио- и видеоматериалов, оплаты услуг, заказа услуг и товаров и пр.

Потребность в повышении квалификации для устройства на работу неработающими пенсионерами называлась как самая редко встречающаяся, в то время как самым распространенным является понятное желание «быть как все», не отставать от других. В качестве мотивирующего обстоятельства может выступать желание овладеть элементарными навыками работы на компьютере, т. к. «владение ПК» является сейчас обязательным условием для приема на любую работу. Однако сами по себе эти навыки не являются чем-то, что способствует повышению профессионализма, а скорее сродни умению «нажать на кнопку» в нужный момент:

*«Иногда, если это молодые пенсионеры, оставшиеся без работы, это, безусловно, желание добавить себе навыков, чтоб можно было трудоустроиться, еще немножко поработать. Потому что сейчас это непреложное требование, да. Всем, даже дежурному смотрителю на входе, надо уметь — вахтеру — пользоваться компьютером, чтобы регистрировать проход. Еще вариант и очень частая мотивация — возможность осуществлять контакты с родственниками, с близкими. Ну и редкая, но очень вдумчивая группа, которой больше всего хочется заниматься этим — это те люди, которые увлеченно чем-то занимаются. Каким-то конкретным направлением: будь то краеведением, историей, искусство, кино, фотографии, прикладным искусством, чем угодно. Ну а много людей — просто интересно посмотреть: а как это? “У всех есть, а я нет. Я не хочу быть вне этого”. Самая широкая мотивация (КЦСОН Центрального района).*

*«Сказать, что все потом применяют свои знания и навыки, это будет неправдой. Они просто хотят быть уверенны, что “если что” — они знают и умеют. Пе-*

*ред внуками хвастаются. Им же важно знать, что они тоже современные. А кто применяет все-таки на практике (у кого есть возможность) — они общаются через почту с родственниками, смотрят фотографии. Некоторые привыкают спрашивать у Google и Яндекс» (КЦСОН Московского района).*

При необходимости, наличии мотивации и желания пожилые могут продолжить обучение на курсах, перейдя с «основной» программы на «продвинутую». Как правило, такая мотивация возникает в связи с потребностью в расширении навыков, способствующих увеличению разнообразия не профессиональных, а досуговых практик пожилых:

*«...вот эти люди, которым это интересно и кому это действительно нужно было, они возвращаются, приходят, спрашивают, есть ли еще какие-нибудь курсы, записываются дальше, участвуют в наших программах, которые вот есть в “школе Третьего возраста”, да» (КЦСОН Центрального района).*

Другой важной «движущей силой», приводящей пожилых на курсы, могут быть младшие поколения родственников. Как правило, именно предшествующие поколения родственников, дети или внуки, становятся «проводниками» пожилых в «компьютеризированный мир». Мотивы «молодых» также могут различаться, и само форсирование «общения» между пожилым и компьютером проявляется как прямо, так и латентно (Сергеева, Парамонова 2012). Родственники пожилых могут быть заинтересованы в возможности поддерживать связь на дистанции, в том, чтобы подарки, которые принято сейчас дарить всем, и в том числе пожилым родственникам, использовались ими, в избавлении от неиспользуемой техники (через передаривание или переход более старых моделей «по наследству») или в документировании семейной истории через оцифровывание старых фотографий (при этом роль «оцифровывателя» отводится пожилым хранителям истории, как бы с радостью принимающим монотонное и неинтересное занятие):

*«...очень часто пожилые люди интересуются тем, как перевести в цифровой вид старые архивные документы. И это очень целесообразно. Помогает. И к тому же заинтересовывает молодое поколение родственников. Так что это весьма практично. И к тому же, коммуникация, конечно. Коммуникация с детьми, живущими в других городах и странах, возможность общаться со старыми друзьями, которые живут в разных частях света» (КЦСОН Центрального района).*

*«Большинство располагают соответствующей техникой. Надо сказать, что очень часто дети передают технику, дарят на дни рождения. Кстати, это тоже один из стимулов: “Мне подарили ноутбук. Мне подарили планшет. Я не знаю, что с ним делать. Я с него только вытираю пыль”» (КЦСОН Центрального района).*

Кроме того, некоторые пожилые рассматривают возможность посещения курсов в качестве альтернативы той повседневности, которую они имеют и которая их не устраивает, буквально сравнивая отсутствие навыков владения современными компьютерными технологиями с процессом умирания или приближением к смерти:

*«Еще так выразилась, что: “Ну, вы знаете, — говорит значит, — и умирать неохота”» (КЦСОН г. Пушкин).*

### Содержание курсов, возможность, потребность и стимулирование использования полученных знаний и навыков в трудовой деятельности

Тематическая структура курсов в целом соответствует тем потребностям (возможно, сконструированным), которые есть у пожилых. Соответственно, задачи, которые ставят перед собой социальные службы и библиотеки/ государство, совпадают с желаниями целевой группы. Тем не менее, возникает вопрос о том, в каком ключе государство видит свою поддержку пожилых? Получается, что оно стремится воспитать в «советском человеке» современного потребителя, видя именно в этом возможности для социальной активизации пожилых. И эти услуги действительно пользуются популярностью.

В данном случае государство действует рационально, встраивая представителя любого возраста или поколения в универсальную рыночную стратегию, в которой, чтобы быть как все, необходимо потреблять, а чтобы потреблять то же, что и все, нужно иметь соответствующие навыки (Ильин 2007). Конструируя новую группу потребителей, как бы делая «апгрейд» пожилых, государство не направляет свои усилия на возможности использования полученных навыков в других областях жизни, сводя их до потребительской сферы и сферы досуга. Пожилые же с радостью принимают такую идеологию, соглашаясь с тем, что в этом возрасте они именно этого «достойны»\*, тем более за счет государства:

*«Начальная программа, она разделена на две части. Первая часть — это знакомство с компьютером в целом. С системой операционной. С различными элементами, объектами в персональном компьютере. Работа с файлами, папками. Кстати, одна из самых сложных тем — это файловая система и система иерархии папок, это просто, зависаем на ней капитально и возвращаемся к ней, потому что почему-то тяжело воспринимается это непредметное существование виртуальных каких-то элементов, как они перемещаются между собой и так далее. Вторая половина — это все, что связано с Интернет. Ну, естественно, начальные навыки работы в браузерах. Работа в поисковых системах. Создание электронного ящика. Ну, в основном проекты, кто-то Мэйл. ру берет, кто-то берет Яндекс-почту. В основном, на Мэйл. ру. И я прошу. Потому что с этим связано дальнейшее уже занятие для более продвинутых, потому что именно на Мэйл. ру. Далее идут социальные сети, в основном — ВКонтакте. И последние два занятия — это Скайп. Регистрация в Скайп и работа в Скайп» (КЦСОН г. Кронштадт).*

*«...очередь существует и довольно длинная. Желающие не иссякают, пока, вот сколько лет работает проект, желающие не кончаются. Где-то около восьмидесяти человек ожидает своего часа» (КЦСОН Центрального района).*

При этом вероятность последующего трудоустройства или стимулирование такого желания не входит в обязанности преподавателей, даже если

---

\* «Ведь я этого достойна» — наиболее известный слоган рекламной кампании косметической продукции L'Oréal, лаконично воплотивший в свое время представления человека общества потребления о своем благосостоянии и его материальном воплощении.

у учеников возникает такая потребность. С другой стороны, в некоторых случаях сами преподаватели признают, что знания и навыки, получаемые на курсах в КЦСОН, не ориентированы на использование в профессиональной деятельности. Да и самого количества часов, отведенных по плану на практические занятия, недостаточно для последующего самостоятельного использования.

Таким образом, овладение компьютерной грамотностью пожилыми приобретает своеобразные черты «престижного» потребления, создающего символическую границу между «безграмотными» и «владеющими», но на таком уровне, на котором этот навык остается символом, не приобретающим утилитарного веса и не способным к использованию:

*«По сути, любой из наших кружков носит обучающий характер, но мы не являемся образовательным учреждением и дипломов об образовании не даем. Если же человеку необходимо какое-либо подтверждение о прохождении курсов, то мы даем ему справку на фирменном гербовом бланке с подписью директора и печатью с указанием количества часов и названием курса, который он прошел. Содействие в трудоустройстве в нашем случае заключается лишь в том, что мы можем дать человеку контакты службы занятости или найти телефон отдела кадров той организации, в которой желает работать наш подопечный. В наши обязанности не входит, да и не может входить именно трудоустройство, потому что это уже требует работы других специалистов, работающих именно в сфере кадровых услуг, которые в наш штат не входят. Мы организовывали даже опрос по теме трудоустройства, и по его результатам поняли, что лишь единицы из них хотят работать»* (КЦСОН Кировского района).

*«[Кто-то устраивается на работу после обучения?] Нет, у них все равно недостаточный уровень, чтобы хотя бы администраторами быть, за компьютером сидеть. Для этого нужно больше практики. Но они и не рвутся»* (КЦСОН Московского района).

*«[А есть ли такие, которые как раз хотят, обучившись на компьютере, пойти на работу, связанную с компьютером? Встречаются ли?] Да, встречались. Даже иногда требовали. Ну, даже не требовали — просили хоть какой-то документ, подтверждающий, что они прошли курсы обучения начальные. Ну, мы свою справку разработали за подписью директора. И выдаем, если надо, по требованию человеку»* (КЦСОН г. Кронштадт).

### **Сложности и барьеры, возникающие в ходе обучения**

Среди основных сложностей преподавателями называется «отпечаток» долгого периода советской власти, в котором прошла часть жизни их учеников. У большинства входящих на курсы нет навыков работы с техникой, но основную проблему составляет психологический дискомфорт, страх перед непривычным, новым, непонятным, сформировавшийся задолго до возникновения массовой компьютеризации общества и рабочих мест:

*«Нам надо нагнать тот пробел, который возник у нас, когда мы еще чернильницей-непроливкой пользовались, понимаете? А там была совершенно другая ситуация. Сегодня мы нагоняем это»* (КЦСОН Центрального района).



*«...одна из главных (проблем) — это... избавиться от страха перед техникой. Потому что в начале на первых занятиях дрожащие руки, дрожащие голоса, вообще что-то такой вот, тремор какой-то. Человек боится даже к мышке при-тронуться, хотя вроде дома он с мышкой как-то пытался работать, но... Это страх. Преодоление страха — это самое, наверное, даже первостепенное» (КЦСОН Кронштадт).*

При этом самими преподавателями могут создаваться «искусственные барьеры», противоречащие принципам открытости бюджетного образования для всех пожилых и исключая отдельные группы пожилых из возможности получить доступ к электронному образованию. Конструируется ситуация, в которой личный выбор и представления преподавателя формируют социальные характеристики целевой группы, получающей услуги:

*«Самое главное условие поступления на наши курсы — это наличие собственного компьютера, потому что смысла обучения нет, если человек не работает дома» (КЦСОН г. Пушкин).*

*«Возможности тоже появляются, потому что в продолжение начальных курсов у меня существует Интернет-клуб, где мы уже бороздим пространство Интернет с опорой на эти начальные какие-то знания. И там у меня есть лекция про электронное правительство и оплаты покупки в Интернет, общение в Интернет. Это тоже отдельный у меня такой вот идет курс, который рассчитан на людей, которые действительно Интернетом пользуются. Потому что я не всех приглашаю, кто у нас обучился изначально. Потому что, наверное, не всем это нужно. И перед тем как пригласить человека, я, естественно, его опрашиваю, устное анкетирование делаю: нужно ли ему это. Потому что есть группа людей, она небольшая, конечно, но существует — которые, вроде, и ходили хорошо, смотришь, там, без пропусков, но почему-то забросили это занятие и компьютером вообще не пользуются. Поэтому я таких людей не приглашаю. У них скорей всего начальный уровень даже потерян, поэтому надо по новой. И если человек потом все-таки, у него возникает желание дальше идти, я советую ему пройти еще раз начальный курс обучения, а потом уже прийти ко мне на лекции» (КЦСОН г. Кронштадт).*

Сами пожилые также пытаются по несколько раз воспользоваться возможностью бесплатного прохождения курсов. Такой тип поведения вполне вписывается в стратегию «ненасытного потребителя», зачастую не отдающего себе отчета в том, зачем ему повторное потребление того же продукта/услуги. В данном случае определяющими поведением факторами становятся постоянная представленность услуги на рынке, ее бесплатность и доступность, а также ее возрастающая привлекательность за счет вовлечения все большего числа пожилых в информационное пространство:

*«...у нас очень часто пытаются по несколько раз записаться на курс компьютерной грамотности, английского языка, называя то свою девичью фамилию, то сказав, что пропустили курс по болезни. Но именно у нас, к счастью, вся информация хранится в компьютере и сразу видно, воспользовался ли человек такой услугой ранее» (КЦСОН Кировского района).*

Возможны ситуации, когда освоиванию компьютера мешают родственники, «разглядевшие» в пожилых родителях конкурентов, занимающих дра-

гоценное место напротив компьютера. Осваивание пожилыми компьютера может иметь и негативный, обратный включению в информационное пространство и сети поддержания социальных/ родственных связей эффект. Становясь активными пользователями, пожилые стремятся снизить неравенство, вызванное прежде естественным ограничением времени использования ими компьютера. Если раньше пожилые могли делить компьютер с другими родственниками, то теперь им нужен свой собственный, индивидуальный инструмент социального включения, право на который они готовы отстаивать:

*«Даже в самых позитивных экземплярах бывают такие жалобы: “Вот я так увлеклась компьютером, что сына все время тревожила и говорила ему “уйди-уйди, дай мне тоже поработать” — он мне взамен купил телевизор (смеется). Но, наконец, в этом году, на этот день рождения, они мне купили компьютер”»* (КЦСОН Центрального района).

### **Эффективность курсов и ее критерии**

Большинство преподавателей, интервью с которыми мы проводили, не имеют четкого и тем более формализованного представления об измерении эффективности услуг, которые они предоставляют. В большинстве случаев «обратная связь» с бывшими учениками реализуется через сбор восторженных, но неконкретных откликов о прохождении курсов, оставляемых в группах ВКонтакте, созданных в процессе обучения. Это говорит в первую очередь о том, что сама по себе услуга не была изначально разработана как имеющая критерии оценки своей эффективности. Во многом эта ситуация является типичной для России в том смысле, что само по себе предоставление услуги, т. е. неограниченная доступность, зачастую становится синонимом эффективности, замещая возможные измерения того, насколько необходимым или важным является ее реализация для целевой группы, на которую она направлена (Григорьева 2011). В расчет идут количественные показатели — число КЦСОН, задействованных в программе компьютеризации пожилых, число пожилых, посещающих курсы и пр. Качественная оценка услуги не формулируется даже как цель, важным является сам факт того, что государство обеспечивает возможность взаимодействия пожилых с современными технологиями:

*«Думаю, это довольно эффективно и полезно. Ну, это я так думаю. Критериев “сверху” у нас нет. Мы отчитываемся только, сколько человек мы обучили, по какой программе. Мы, преподаватели, отчитываемся перед заведующей по качественным показателям. Но они не прописаны. Это скорее неформальные беседы: что было, как сделать лучше»* (КЦСОН Московского района).

*«К сожалению, мы тоже к этому только идем. Пока у нас ни контрольных, ни экзаменов, у нас еще не было. Они тоже этого дико боятся: “Ааа! Как же так?”. “Ну, хотя бы делайте домашнее задание”. Мы тоже как бы стремимся. Но, по всей видимости, они делают домашнее задание. Но вот пока с экзаменами. Просто вот заканчивается занятие, да? Последнее восьмое там. Они регистрируются в соцсетях и мы с ними прощаемся. Т. е. как бы ну тоже есть к чему стремиться»* (КЦСОН Пушкин).

### Особенности реализации курсов компьютерной грамотности для пожилых в библиотеках Петербурга

После проведения ряда интервью в библиотеках Петербурга мы смогли отметить, что сама атмосфера библиотек, ее работники и способы организации компьютерных курсов для пожилых существенно отличаются от обучения в КЦСОН. Существенное отличие заключается в отношении преподавателей курсов к своей работе, поскольку реализация подобных курсов на базе библиотек — фактически эксперимент. В отличие от досуговых отделений КЦСОН, работники библиотек не имеют ни специализированного опыта общения с пожилыми, ни опыта организации соответствующих мероприятий. Очевидно, эти обстоятельства, с одной стороны, осложняют процесс, с другой — привносят в него свои уникальные особенности. Так, преподаватели в библиотеках зачастую более креативно подходят к выбору методики обучения и больше рефлексиируют по поводу своей деятельности и того, как курсы могут способствовать социальному включению пожилых:

*«Мы занимаемся по Ланкастерской системе обучения: когда преподаватель научил кусочку, у человека выстроился алгоритм в голове — он идет и помогает преподавателю с другими учениками. Один человек понял, затем два, три — и они расходятся, как лучи, умножаясь в своем количестве. Таким образом, групповое занятие превращается в индивидуальное. Можно следовать при этом темпоритму каждого человека, ведь у каждого свой возраст и свои особенности»* (Библиотека №1 им. Н.Г.Чернышевского).

*«...основная-то цель, конечно, социальная (если так подойти глобально), поскольку люди, которые в настоящее время, пожилые, лишены возможности и не имеют навыков работы на компьютерных устройствах, работе в Интернет, они в определенном свете уже лишены определенной формы общения и, более того, в какой-то мере не имеют тех возможностей, которые имеют те, которые умеют работать. Поэтому у нас основная цель была — повысить, с одной стороны, информационную и компьютерную грамотность (ну, это понятно, как бы главная цель), но самая главная цель — это социализировать пожилого человека, дать ему новые возможности и научить его очень много чему (там не только речь идет об обучении работе на компьютере)»* (ЦГПБ им. В.В. Маяковского).

*«Мы стараемся погрузить человека в условия, когда он был еще молод и учился, ведь многие уже имеют по два высших образования, взрослых детей; они внесли большой вклад в писательскую, художественную, космическую, химическую и другие отрасли — это состоявшиеся умные люди. С выходом на пенсию исчез мотивирующий толчок, который заставил бы людей вновь сесть за тетради и учебники. А живешь-то, пока интересно!»* (Библиотека №1 им. Н.Г.Чернышевского).

В некоторой степени отличается и сама программа обучения. Несколько преподавателей даже замечали, что к ним на курсы приходят пожилые, уже прошедшие курсы в КЦСОН, но их все равно приходится учить «с нуля».

Несмотря на менее явный акцент на освоении интернет-технологий в пользу более тщательного изучения программ для создания текстовых документов и электронных презентаций, преподаватели-библиотекари перечисляют даже более широкий спектр навыков, которые осваивают пожилые на их

курсах. В некоторых случаях полученные навыки дают весьма конкретные результаты, не только способствуя включению пожилых в виртуальные социальные сети, но оказывая влияние на их «реальную» жизнь. Кроме того, состав пожилых, их социальные характеристики, вероятно, также отличаются от обучающихся на курсах в КЦСОН:

*«Одна наша выпускница посредством службы знакомств вышла замуж и уехала в Австралию, ей было 68 лет» (ЦГПБ им. В.В. Маяковского).*

*«Если они у нас прошли обучение, они друзья навеки» (ЦГПБ им. В.В. Маяковского).*

*«Например, вот за этим столиком у нас познакомились в ходе совместной работы балерина Кировского театра и медсестра — и теперь они дружат» (Библиотека №1 им. Н.Г.Чернышевского).*

*«Если есть желание у группы и преподавателя, если видна отдача, то весной мы начинаем изучать Интернет. Мы объявляли конкурс на лучшее название для нашего семинара, и вдова писателя Льва Куклина предложила название, которое и закрепилось за ним: “Internet на склоне лет”» (Библиотека №1 им. Н.Г. Чернышевского).*

*«В основном все просят Интернет, потому что, видите, да, им необходимо общение, они вообще некоторые как бы немножко не понимают. Они, например, говорят: “Нам вообще эти начальные уроки, где там включил/ выключил и т. д., и набор текста не интересуют, мне главное Интернет”. Я говорю: “Вы можете хотя бы набрать текст какой-то, ну чтобы сайт набрать?” — “Нет, я не могу. Так Вы мне покажите, как этот сайт...” Я говорю: “Так я же не смогу с Вами всегда быть дома и искать Вам этот сайт. Вам необходимы все равно элементарные знания для того даже, чтобы хотя бы с того же Интернета, если Вы хотите что-то скопировать, часть статьи какой-то или еще что-то, Вы могли бы это сделать как бы... элементарно, как вот какую-то манипуляцию”» (Библиотека № 2 имени Л.Н. Толстого).*

Расширение спектра досуговых практик и практик использования навыков владения компьютером в улучшении личной жизни пожилых мало связано с мотивациями продолжения трудовой деятельности или дополнительной профессионализацией пожилых как результатом прохождения курсов. Более того, не имея первоначального «заказа» на обслуживание пожилых, библиотекари в более «житейском» смысле оценивают возможность использования полученных навыков для повышения квалификации:

*«Человека 2 или 3 говорили, что они потом устраивались на работу, используя вот этот наш документ — мы выдаем удостоверение неофициального образца. Более того, даже знаем, что человек работал преподавателем в школе, а там определенная балльная система начисления заработной платы, вот благодаря этому удостоверению и тем знаниям человеку увеличили зарплату потому, что там коэффициенты сразу увеличиваются» (ЦГПБ им. В.В. Маяковского).*

*«Бывает, что люди увлекаются, приобретают компьютер, им становятся интересны жесткие диски..., но это не может существенно влиять на их жизнь» (Библиотека №1 им. Н.Г.Чернышевского).*

*«Ну, у нас же в основном пенсионеры. В принципе по работе ничего уже... им уже не до работы» (Библиотека № 2 имени Л.Н. Толстого).*

Как и в КЦСОН, эффективность библиотечных курсов никем не измеряется, критерии ее отсутствуют, а обратная связь получается исключительно в виде благодарностей и поздравлений через виртуальные социальные сети:

*«Критериев, которые задавали бы “сверху”, относительно эффективности данного вида обслуживания, в сущности, нет. Ну, они, может быть, прописаны в каких-то нормативных документах по этому вопросу, но сказать, что вот конкретно от кого-то (я говорю даже не только за нас, но и за библиотеки города) были критерии, которые бы оценивали эффективность обучения, в принципе, нет. У нас главный критерий — это наши слушатели. Мы эту эффективность, естественно, стараемся выявить, поэтому каждый обязательно дает оценку этому обучению. Все эти документы у нас хранятся, мы это все фиксируем потому, что, конечно, мнение людей — это важно. Более того, были моменты, когда нам говорили, что они считали нужным, чтобы еще что-то было включено в основную программу (ЦГПБ им. В.В. Маяковского).*

*«Они мне шлют поздравления к праздникам, Вконтакте же мы все дружим между собой. Они регистрируются и потом шлют мне поздравления всевозможные. Ну и шлют письма благодарности» (Библиотека № 2 имени Л.Н. Толстого).*

В некоторых случаях само посещение курсов, а не только полученные навыки на них, становятся «досугом в себе», новым способом проведения свободного времени для пожилых (Абанкина 2005).

### Заключение

Наше исследование подтвердило предположение, что ведущееся в социальных службах и городских библиотеках Санкт-Петербурга обучение пожилых работе на компьютере изначально не направлено на улучшение их возможностей на рынке труда. Более того, преподаватели и не ставят перед собой и перед своими «курсистами» таких задач. При этом и сами пожилые, приходя на курсы, редко бывают мотивированы профессионализацией, повышением квалификации или продолжением трудовой деятельности. Однако использование компьютера становится распространенной потребительской практикой, подтверждающей «современность» пожилого человека, и обучение таким навыкам становится даже модным среди пожилых.

Обучение на курсах компьютерной грамотности в библиотеках имеет свои особенности. Сама атмосфера библиотеки — изначально интеллектуально-досугового учреждения, создает условия для еще большего «разворачивания» курсов не только как инструмента постижения новых практик, но и как полноценной формы досуга, к включению в которую пожилые могут настойчиво стремиться.

Таким образом, пример как КЦСОН, так и библиотек демонстрирует, как первоначально образовательная инициатива, не имеющая четких критериев оценки своей эффективности, трансформируется из поддержки возможности занятости пожилых в инструмент расширения их социальных связей и общения, что, в конечном счете, также служит социальной инклюзии старшего поколения.

## Литература

Абанкина Т. Экономика желаний в современной «цивилизации досуга» // Отечественные записки, 2005, 4 (25).

Биккулов А.С., Бершадская Л.А., Чугунов А.В. Дискуссии в социальных медиа и электронная демократия: развитие исследовательского инструментария // ПОЛИТЭКС. Политическая экспертиза, 2013, 9(2), с. 230–241.

Бурдые П. Социология социального пространства / Пер. с фр.; общ. ред. и послесл. Н. А. Шматко. М.: Институт экспериментальной социологии; СПб.: Алетейя, 2005.

Вершинская О. Цифровой раскол — новый вид экономического неравенства? // Viperson/Виперсон. 2011. 1 марта. [ <http://viperson.ru/wind.php?ID=637647>]. Дата доступа 20.02.2015.

Григорьева И.А. Развитие социальной работы в российском обществе потребления // Журнал социологии и социальной антропологии, 2011, 5, с. 287–297.

Григорьева И.А., Бершадская Л.А., Дмитриева А.В. На пути к нормативной модели отношений общества с пожилыми людьми // Журнал социологии и социальной антропологии, 2014, 3, с. 151–167.

Григорьева И.А., Чернышова С.П. Новые подходы к профилактике социального исключения пожилых // Журнал социологии и социальной антропологии, 2009, 2, с. 186–196.

Ильин В.И. Потребление как дискурс // Журнал социологии и социальной антропологии, 2007, 10(1), с. 3–26.

Кулагина Е.В. Информационно-аудиовизуальные технологии в социальной работе: перспективы развития // Вестник Санкт-Петербургского университета. Серия 12: Психология. Социология. Педагогика, 2014, 3, с. 171–177.

Окинавская хартия глобального информационного общества. Принята 22.07.2000 г. [<http://www.lawmix.ru/abrolaw/8267>]. Дата обращения: 20.05.2015.

Сапонов Д.И., Смолькин А.А. Социальная эксклюзия пожилых: к разработке модели измерения // Мониторинг общественного мнения, 2012, Сентябрь–октябрь, с. 83–94.

Сергеева О.В., Парамонова В.А. Практики как средство различения: исследование компьютерного опыта пожилых людей // Известия ВолгГТУ, 2012, 11(8), с. 67–71.

*Active Ageing and Healthy Living: A human centered approach in research and innovation as a source of quality of life*, eds. G. Riva, P. Ajmone Marsan, C. Grassi. IOS Press, 2014.

Bauman Z. *Wasted lives. Modernity and its outcasts*. Cambridge, UK: Polity, 2004.

Castells M. *Communication Power*. Oxford University Press, 2009.

Giddens A. *The consequences of modernity*. Cambridge University Press, 1990.

Klanfer J. *L'Exclusion sociale: Étude de la marginalité dans les sociétés occidentales*. Paris: Bureau de recherches sociales, 1965.

Lenoir R. *Les exclus: Un Français sur dix*, Paris: Le Seuil, 1974.

Massé P. *Les dividendes du progrès, rapport du Secrétaire General du Plan*. Paris, 1964.

Sen A. *Commodities and Capabilities*. Amsterdam: North-Holland, 1985.

*Technological innovations and knowledge-networked societies: new sources of sustainable and inclusive development*. United Nations. ESCAP. 22.09.2012. [[http://www.unescap.org/sites/default/files/CICT3-2R-item5\\_0.pdf](http://www.unescap.org/sites/default/files/CICT3-2R-item5_0.pdf)]. Дата доступа 15.02.2015.