

Валентин Сергеевич Кыров

Магистрант, Донской государственной технической университет, РФ, г.Ростов-на-Дону

ФОРМЫ И СЛОЖНОСТИ АССИСТИРОВАНИЯ ПРИ РАБОТЕ С ЦИФРОВОЙ ТЕХНИКОЙ ЛИЦАМ «СЕРЕБРЯНОГО ВОЗРАСТА»

Аннотация. В условиях увеличивающегося количества пользователей цифровой техники среди людей “серебряного возраста” (как принято, лица, старше 55 лет), возникает множество проблемных ситуаций, связанных с её использованием. Целью настоящего исследования является анализ поведения двух возрастных групп: лица 18-30 лет (поколение детей) и лица 50+ (поколение взрослых) в области самостоятельной работы с цифровой техникой, а также совместного взаимодействия в рамках решения различных проблемных ситуаций. В процессе исследования применялись методы интервьюирования и анкетирования лиц двух вышеуказанных возрастных групп.

Abstract. With the increasing number of users of digital technology among people of “silver age” (as it is commonly accepted, people over 55 years old), there are many problematic situations related to its use. The purpose of this study is to analyze the behavior of two age groups: people 18-30 years old (children's generation) and people 50+ (adult generation) in the field of independent work with digital technology, as well as joint interaction in solving various problem situations. In the process of the research, the methods of interviewing and questionnaire surveying of the persons of the above two age groups were used.

Ключевые слова: цифровое неравенство, пожилые люди, цифровые технологии, обучение цифровой грамотности, ассистент, мобильные устройства.

Keywords: digital inequality, older people, digital technology, digital literacy training, assistant, mobile devices.

Введение. В современном мире цифровая техника прочно вошла в повседневную жизнь людей всех возрастов. Однако люди старшего возраста часто сталкиваются с трудностями при освоении и использовании новых технологий. Это приводит к возникновению ситуации цифрового неравенства,

когда одна часть населения имеет свободный доступ к цифровым ресурсам и компетенциям, а другая испытывает значительные затруднения.

В данной статье рассматривается взаимодействие пользователей цифровой техники и ассистентов – лиц, осуществляющих помощь при возникновении проблем при использовании или в рамках настройки устройства. Целью настоящего исследования является анализ форм и сложностей, возникающих в процессе ассистирования лицам “серебряного возраста” при работе с цифровой техникой, с точки зрения как самих пользователей, так и их более молодых помощников.

Основная часть. Проблема цифрового неравенства среди пожилых людей является предметом активных исследований в различных областях, включая социологию, информатику и педагогику. Работа [Груздева, 2022] подчеркивает возрастной фактор цифрового разрыва в России, анализируя различия в использовании информационно-коммуникационных технологий между поколениями. Исследования показывают, что пожилые люди часто испытывают психологические барьеры при освоении новых технологий, такие как страх совершить ошибку или повредить устройство [Ликбез XXI века: как повысить информационную грамотность пожилых людей, 2024]. В контексте ассистирования, особый интерес представляют работы, посвященные межпоколенческому взаимодействию в сфере технологий. Исследование [Quan-Naase et al., 2018] выявило, что помощь со стороны молодых родственников является одним из основных источников поддержки для пожилых людей в освоении цифровых устройств.

Однако, как отмечают авторы, такое взаимодействие может быть сопряжено с эмоциональными сложностями и недопониманием между поколениями. Для уточнения этой гипотезы было проведено внутреннее исследование.

В процессе исследования применялись методы интервьюирования и анкетирования лиц двух возрастных групп: 18-30 лет (поколение детей) и 50+ лет (поколение взрослых). Выбор данных возрастных групп обусловлен целью

исследования – изучить взаимодействие между поколениями при решении проблем с цифровой техникой.

В ходе интервью и при формировании анкет собиралась информация о перечне цифровой техники, имеющейся у респондентов и их близких, частоте возникновения проблем при работе с техникой, эмоциональном состоянии респондентов при возникновении собственных проблем с техникой, частоте обращений близких за помощью с техникой, эмоциональном состоянии респондентов при получении просьб о помощи от близких, влиянии просьб о помощи на личное время и планы респондентов, способах решения проблем с техникой (самостоятельно, с помощью близких, обращение к специалистам), типовых ситуациях, в которых близким требовалась помощь.

Полученные данные были подвергнуты качественному и количественному анализу с целью выявления основных тенденций и особенностей взаимодействия между поколениями в контексте использования цифровой техники.

Анализ результатов анкетирования показал следующие ключевые моменты:

- Высокая распространенность цифровой техники: Респонденты обеих возрастных групп отмечают широкое распространение разнообразной цифровой техники (смарт-телевизоры, смартфоны, компьютеры, планшеты, устройства "умного дома") как среди себя, так и среди своих близких старшего поколения.
- Наличие проблем с техникой: Значительная часть респондентов (преимущественно старшего возраста) сталкивается с техническими проблемами, что указывает на сложность современной техники даже для более опытных пользователей.
- Эмоциональный фон: Возникновение проблем с техникой чаще вызывает негативные эмоции (раздражение, досаду, гнев) у старшего поколения. Эти эмоции являются симптомами техностресса – психологического явления,

связанного со сложностями в обучении и использовании современных технологий.

- Частота обращений за помощью: Обращения за помощью от близких старшего возраста являются регулярным явлением для большинства респондентов младшего поколения. Они также могут вызывать негативные эмоции (фрустрацию, усталость), хотя многие респонденты проявляют готовность помочь и понимание. Это связано с тем, что просьбы имеют рутинный характер, а близкие обращаются с однотипными проблемами.
- Типовые проблемы: наиболее распространенными причинами обращений за помощью являются первоначальная настройка устройств (смартфонов, умных телевизоров), подключение к интернету, установка и использование функционала мессенджеров, социальных сетей и других базовых приложений из магазинов.
- Способы решения: Младшее поколение в основном предпочитает решать проблемы самостоятельно, используя свои знания или поисковые системы. Более половины респондентов, при этом, пробуют решить проблемы самостоятельно, пробуя интуитивно прийти к решению проблемы.

На основе полученных данных можно сделать выводы, что лица старше 50 лет находятся в уязвимом и зависимом положении относительно ситуаций, в которых возникают проблемы при использовании техники, а близкие пусть и помогают им в этом, но не всегда относятся к этому с энтузиазмом. Это играет важную роль в текущей ситуации цифрового неравенства, и следовательно, в низком уровне цифровой грамотности среди лиц «серебряного возраста».

Список литературы

1. Груздева, М. А. Возрастной фактор цифрового разрыва: грани неравенства [Электронный ресурс] / М. А. Груздева // Экономические и социальные перемены: факты, тенденции, прогноз. – 2022. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/vozrastnoy-faktor-tsifrovogo-razryva-grani-neravenstva> (дата обращения: 27.03.2025).
2. Ликбез XXI века: как повысить информационную грамотность пожилых людей [Электронный ресурс] // Фонд 60+. – 2024. – URL: <https://fond60.ru/news/likbez-xxi-veka-kak-povysit-informatsionnuyu-gramotnost-pozhilykh-lyudey/> (дата обращения: 27.03.2025).
3. Quan-Haase, A., Martin, K., & Schreurs, K. (2018). Intergenerational learning and the internet: The case of older adults and their grandchildren. *Information, Communication & Society*, 21(11), 1584-1599. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2017.1343476>