

Дарья Рутберг

ИНСТРУМЕНТЫ ДЛЯ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ НА ПОРТАЛЕ «ОНЛАЙН-УНИВЕРСИТЕТ ТРЕТЬЕГО ВОЗРАСТА»

По мнению зарубежных исследователей, самой серьезной проблемой для пожилых является проблема вовлеченности в общение. Главная задача этих людей — выжить и сохранить чувство собственного достоинства. Однако в ряде случаев — при болезни, упадке сил — выживание зависит от посторонней помощи. Служба социальной и психологической помощи позволяет пожилым людям осознать свою независимость и избавляет от замкнутости и одиночества путем вовлечения в общение. Одиночество устойчиво ассоциируется с ощущением неблагополучия. Это обстоятельство можно было бы интерпретировать как тесную связь между удовлетворенностью, получаемой в сфере социальных связей, и общим благополучием, т. е. ощущением эмоционального комфорта. Однако одиночество является источником отрицательного эмоционального состояния. Если у человека остается неудовлетворенной потребность в многочисленных дружеских связях, он испытывает тревогу и озабоченность [1].

Страдая от отсутствия прочных близких взаимоотношений, он с большей вероятностью окажется склонным к депрессии. Обычно даже имея друзей, он страдает от одиночества. Такие люди недостаточно открыты с другими и неспособны к полному самораскрытию.

Общение пожилых людей можно рассматривать не только как социализирующий фактор, но и как фактор социальной и социально-психологической реабилитации. В этом смысле он приобретает характер не столько естественно существующего момента в жизни пожилых людей, сколько искусственно организуемого, специально выстраиваемого обществом для пожилых людей.

Несомненно, опыт организации общения пожилых людей между собой и молодежью посредством Интернет-технологий накапливается по мере развития Интернет-технологий и программных средств.

Для общения и совместной работы в Интернет используется социально-программное обеспечение (ПО) [2].

Термин возник в 2002 году с появлением технологий Вики и Блогов, но иногда используется и для обозначения соответствующих услуг. Социальное ПО используется для создания и поддержки тематических сообществ, в

Дарья Рутберг — студентка кафедры интеллектуальных технологий в гуманитарной сфере Санкт-Петербургского национального исследовательского университета информационных технологий, механики и оптики.

большинстве случаев, с использованием интернет-технологий. Сообщества, поддерживаемые социальным ПО, являются частично самоорганизующимися¹. Полного списка продуктов социального ПО не существует, поскольку не существует четкого определения, иногда термин понимают шире (почти все сервисы Web 2.0), иногда уже.

Одно из популярных определений социального программного обеспечения принадлежит Томасу Коатсу²: “Социальное программное обеспечение — это программное обеспечение, которое помогает поддерживать, расширять и получать добавочную ценность от человеческого поведения” («Software that supports, extends, or derives added value from human social behaviour»).

Примеры социально-программного обеспечения:

- Фолксномия (англ. folksonomy, от folk+taxonomy, народ+таксономия, синоним social tagging) — система классификации, основанная на пользовательских тегах.
- Социальные закладки — сервисы для хранения и обмена закладками (интересными ссылками на сайты в Интернете).
- Социальные каталоги — сервисы для хранения специфического контента (музыки, книг, кулинарных рецептов, цитат).
- Средства мгновенного обмена сообщениями — сервисы, поддерживающие протоколы обмена сообщениями в реальном времени. Как правило, используют отдельные программы-клиенты. Могут поддерживать аудио- и видео-связь.
- Системы поддержки соавторства — сервисы, дающие доступ к редактированию и изменению текста нескольким соавторам. Wikipedia — один из примеров таких сервисов.
- Системы поиска персональных данных — поисковые машины, целенаправленно ищущие персональные данные (телефоны, адреса, номера паспортов).
- Социальная торговля (social commerce) — сервисы, использующие социальные медиа для ведения торговли и позволяющие пользователям обмениваться мнениями о товарах и рекомендациях. Один из самых известных примеров — Groupon;
- Социальные сети — сервисы, дающие своим пользователям возможность контактировать друг с другом с помощью системы различных социальных связей.

¹Self organizing community networks: Публикация The Co-Intelligence Institute

² Tom Coates: to a definition of Social Software. Запись в блоге.

- Виртуальные миры и многопользовательские интернет-игры — интерактивные виртуальные среды, в которых каждый пользователь представлен своим аватаром. Пользователи взаимодействуют посредством этих аватаров, их взаимодействие носит, как правило, игровой характер.
- Форумы — сервис для общения. Имеет строгую иерархическую структуру: форум -> раздел -> тема -> сообщения. Часто пользователям форумов присваивают различные ранги, от которых зависит доступ к некоторым темам и доступный функционал. Существует несколько программных продуктов (движков) для развертывания и поддержки конкретных видов форумов.
- Блоги — сервисы, построенные по аналогии с обычными дневниками — журналами событий. Основное содержимое блога — это регулярные записи (посты). Популярны тематические блоги и сообщества (политические блоги, новостные, блоги известных людей и т.д.).
- Вики (от гавайского слова «вики-вики» — «быстро») — гипертекстовый сервис для интернет-сайтов, содержание которых открыто для изменения и редактирования.

При НИУ ИТМО организован проект «Онлайн-университет третьего возраста», с помощью которого люди третьего возраста могут расширять свой кругозор, повышать свой образовательный уровень.

В настоящее время проект развивается в направлении создания в Санкт-Петербурге Национального ресурсного центра дистанционного образования для взрослых. Одной из важнейших функций данного ресурсного центра является тиражирование лучших практик вовлечения представителей всех возрастов в активную культурную и общественную жизнь через образование с использованием информационно-коммуникационных технологий. Ресурсный центр выступает также в качестве методического центра для социальных работников и волонтеров общественных организаций, работающих с пожилыми людьми с использованием информационно-коммуникационных технологий.

Основными целями проекта являются:

- формирование информационной культуры старших поколений в России;
- создание системы качественного и доступного дистанционного образования для взрослых;
- преодоление информационного неравенства и социально-культурного исключения пожилых граждан.

На портале предоставлены различные курсы, которые любой человек может проходить дистанционно. Но, для эффективного обучения необходимо организовать систему общения пользователей портала между собой, а

также обратную связь с авторами дистанционных курсов и администраторами портала.

При разработке подобного рода ресурсов необходимо учитывать социально-психологические особенности людей третьего возраста, а также то, что все пользователи портала на разном уровне владеют компьютером.

Поэтому при разработке системы инструментов для организации социального взаимодействия между людьми третьего возраста необходимо также разработать систему подсказок, которые помогли бы человеку в полной мере воспользоваться всеми функциями портала.

Следовательно, пользователям портала необходимо:

- дать возможность общаться лично;
- вести личную переписку;
- вести собственный дневник;
- хранить ссылки на различные сайты;
- хранить свой контент.

Для решения этих задач можно использовать следующие инструменты социально-программного обеспечения: форум, блоги, социальные закладки, социальные каталоги, средства мгновенного обмена сообщениями.

В сети Интернет существует множество различных форумов (Форум пенсионеров, Форум клуба Второе дыхание и т.д.). Каждый форум организован по-разному со своими достоинствами и недостатками. Например, не во всех форумах есть проверка правописания отправляемых сообщений, возможность создания разделов, объединение пользователей в группы. Проанализировав несколько форумов по таким критериям, как организация сообщений, безопасность, система уведомлений и др., можно сделать вывод, что наиболее оптимальным для данного проекта будет являться форум со следующими функциями:

- создание разделов и тем;
- проверка правописания сообщений;
- возможность цитирования;
- возможность прикреплять файлы и документы;
- панель форматирования;
- «черный список»;
- возможность объединения пользователей в группы;
- отправка уведомлений на e-mail;

- возможность создания подписи под профилем;
- отображение списка пользователей, находящихся в данный момент на сайте.
- На форуме можно не только общаться, но и обмениваться различными изображениями и аудиозаписями.

Такое общение не только поможет человеку лучше усвоить пройденный материал, и тем самым сделать обучение более эффективным, но и раскрыться, завести больше единомышленников. Также это поспособствует организации различных онлайн-конференций.

У людей третьего возраста своя система мировоззрения и сложившихся ценностей. Вполне очевидно, что большинство из них не готово сразу писать сообщения на форуме, так как это сообщение смогут прочесть все гости портала.

Для таких ситуаций на портале реализовываются блоги и система мгновенного обмена сообщениями. Человек для начала может писать только в своем блоге, делиться своими соображениями по поводу прохождения дистанционных курсов, или же он может вести личную переписку с несколькими близкими друзьями.

Блог также может использоваться как среда для записей событий собственной научной, деловой или личной жизни для себя.

Проведя анализ блогов, я пришла к выводу, что блог проекта «Онлайн...» должен обладать следующими функциями:

- назначение категорий;
- проверка правописания;
- работа с изображениями и таблицами;
- редактирование существующих заметок;
- форматирование поста.

Системы социальных каталогов и закладок предназначены для хранения пользователем различных ссылок на сайты и специфического контента (музыки, видео). Социальные каталоги позволяют хранить всю информацию о ваших любимых сайтах. Вы можете сохранить ссылки и мгновенно обмениваться с другими пользователями портала.

Средства мгновенного обмена сообщениями позволяет пользователям общаться в реальном времени и передавать не только текстовые сообщения, но проводить совместное рисование или игры.

Портал «Онлайн-университет третьего возраста» нацелен не только на организацию дистанционного обучения. Его целью служит также и организация полноценного общения между пожилыми людьми. Опять же, обучение не будет эффективно без обратной связи.

Разрабатываемая система общения решает и эти задачи.

Появление возможности общения на портале «Онлайн-университет третьего возраста» также дает толчок к дальнейшему обучению. Допустим, человек, зайдя на портал, начнет проходить курсы, заниматься. Через некоторое время ему это может надоесть, и он забросит обучение. Но пользуясь социально-программным обеспечением портала, этот человек заведет себе новых друзей, и у него появится стимул заниматься дальше и самосовершенствоваться.

Источники и литература

1. Краснова О.В., Лидерс А.Г. Социальная психология старения. Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. — М: Издательский центр «Академия», 2002.-288 с.
2. Патаракин Е.Д. Социальные взаимодействия и сетевое обучение 2.0 — М.: НП «Современные технологии в образовании и культуре», 2009. — 176с.
3. Kaluger George, Ph.D., Kaluger Mariam Fair, litt.M. Human development; the span of life. Saint Louis, 1974. P. 284—307.