

УДК 316.346.32-053.9:004

DOI: 10.17072/2078-7898/2016-3-161-171

## ОТНОШЕНИЕ ПОЖИЛЫХ ЛЮДЕЙ К СЕТИ ИНТЕРНЕТ И МОБИЛЬНОЙ ТЕЛЕФОННОЙ СВЯЗИ\*

*Гасумова Светлана Евгеньевна*

*Пермский государственный национальный исследовательский университет*

В статье описаны результаты проведенного нами в Пермском крае эмпирического исследования в форме анкетирования, цель которого — выявление отношения пожилых людей к новым информационным технологиям на примере сети Интернет и мобильной телефонной связи. Были опрошены 268 человек. На основе использования авторского инструментария получены данные о доле пользователей мобильной телефонной связи и сети Интернет среди пожилых людей в Пермском крае, о способах и продолжительности использования мобильного телефона и сети Интернет пожилыми людьми, мотивации представителей старшего поколения к овладению умением пользоваться указанными технологиями. Кроме того, выявлена оценка самими гражданами пожилого возраста изменения качества жизни с началом пользования мобильной телефонной связью и сетью Интернет, их умения в пользовании рассматриваемыми технологиями и их специфические потребности в обучении. Довольно любопытные результаты получены по мировоззренческой позиции старшего поколения в отношении этических аспектов влияния феноменов мобильной телефонной связи и сети Интернет на современное общество, а также по субъективной оценке ощущения счастья в жизни пожилыми людьми в целом и пользователями мобильной телефонной связи и сети Интернет в частности. Полученные данные позволили в определенной степени анализировать процесс адаптации представителей старшего поколения в условиях информатизации и предложить пути преодоления информационной депривации этой социальной группы. В разделе статьи, посвященном постановке проблемы исследования, предложены авторские определения понятий «информационно-технологическая компетентность пожилого человека», «информационная депривация пожилого человека» и «информационная адаптивность пожилого человека».

*Ключевые слова:* информатизация, пожилые люди, информационные технологии, информационная политика, адаптация.

## THE ELDERLIES ATTITUDE TO THE INTERNET AND MOBILE TELEPHONY

*Svetlana E. Gasumova*

*Perm State University*

In this article we describe the results of our empirical research in the Perm region in 2014 in the form of a questionnaire aimed at the identifying the attitudes of elderly people to new information technologies on the example of the Internet and mobile telephony. 268 persons were interviewed. On the basis of the use of authoring tools were provided some data on the percentage of users of mobile telephony and the Internet among the elderly in the Perm region, type and duration of using the mobile phone and the Internet by aged people, the motivation of the old generation to master the ability to use these technologies. In addition, we have got the assessment of evolution of the quality of life of senior citizens after the beginning the use of mobile telephones and the Internet. The ability of elderly people in using IT and their specific training needs are identified. Rather interesting results were obtained on the world outlook of the old generation about the ethical aspects of the impact of the phenomena of mobile telephony and the Internet on modern society, as well as subjective evaluation of happiness in the lives of elderly people in general and of the users of mobile telephony and the Internet. Described data allowed to some extent to analyze the process of adaptation of the old age group in the information society and to suggest ways to overcome the information deprivation of this social group. We

\* При поддержке гранта РГНФ № 14-16-59006 «Человеческий потенциал людей пожилого возраста и условия его реализации в современной социальной реальности на примере Пермского края (Россия) и Вустершира (Великобритания)».

propose also several definitions in the subject area such as «information and technological competence of elderly person», «information deprivation of elderly person» and «information adaptability of elderly person».

*Keywords:* informatization, the elderly, information technology (IT), information policy, adaptation.

### Постановка проблемы исследования

Сегодня в России информационно-технологическая некомпетентность пожилых людей и вызванная ею информационная депривация остаются широко распространенными явлениями. Под «информационно-технологической компетентностью пожилого человека» мы предлагаем понимать владение знаниями, умениями и навыками, необходимыми для организации информационных процессов с использованием современных технических устройств (в первую очередь компьютера с доступом в Интернет и мобильного телефона) и позволяющими удовлетворять информационные потребности представителей старшего поколения. Понятие же «информационная депривация пожилого человека», на наш взгляд, может рассматриваться как состояние ограниченности в удовлетворении информационных потребностей, возникающее в результате информационно-технологической некомпетентности и препятствующее активизации ресурсного потенциала в организации жизнедеятельности пожилого человека. Такое состояние зачастую воспринимается в общественном сознании как норма и ассоциируется с деменцией, что неверно и недопустимо.

Исследователи все чаще обращаются к проблеме вовлечения пожилых людей в процесс информатизации. Так, В.А. Фокин и И.В. Фокин рассматривают возможности электронно-сетевой социальной работы в обслуживании граждан пожилого возраста [7], С.В. Щенникова, Н.Ю. Киселева, Л.С. Тугарова анализируют адаптацию граждан пожилого возраста к условиям современной жизни [8], А.М. Сластухин, Т.Н. Кондратьева характеризуют новые технологии социализации пожилых людей в условиях информационного общества [6]. Постепенно накапливается и эмпирический материал. Например, ежегодно Фонд «Общественное мнение» в обзоре «Интернет в России» уделяет внимание численности старших возрастных групп пользователей Всемирной сети.

И это не удивительно. Ведь согласно данным TNS среди россиян в возрасте старше 55 лет интернет-пользователей только 22 % (в то время как граждане от 12 до 34 лет уже практически все пользуются Интернетом). По данным РАЭК 27 % населения России — в основном это пожилые люди — пока заявляют, что Интернет им вообще не нужен. Еще 4% населения хотели бы пользоваться Интернетом, но не могут [1].

Для сравнения заметим, что на Западе пожилые люди по праву причисляются к самой активной, наиболее быстро растущей аудитории пользователей глобальной сети. Например, среди израильтян старше 50 лет доля активных «интернетчиков» со-

ставляет 45 %, а в Нидерландах четверть всех пользователей Интернета — это люди в возрасте 50+. 43 % жителей США в возрасте от 55 до 64 лет пользуются сетью. Около 95 % из них по данным компании AOL, используют Интернет для общения, 11 % — для планирования путешествий, 58 % — для поиска медицинской информации, 60 % покупают товары в интернет-магазинах, 44 % играют в онлайн-вые игры [2, с. 64–65].

Действительно, именно сеть Интернет впервые в истории развития человеческой цивилизации предоставляет пожилым гражданам беспрецедентные возможности для удовлетворения информационных потребностей, организации жизнедеятельности и передачи своего опыта. Так, в сети возможен поиск информации о социальной защите, социальном обслуживании и здравоохранении, о режиме работы органов государственной власти и местного самоуправления. Для пожилых важны также сервисы подачи обращений и записи на прием в эти органы в электронной форме, не выходя из дома. Это крайне актуально для людей с ограничениями в состоянии здоровья.

Кроме того, теперь возможно обеспечение своих повседневных нужд с помощью электронной торговли, в особенности с использованием стремительно распространяющейся услуги бесплатной курьерской доставки на дом. Учитывая огромный объем знаний и опыта старшего поколения, практически не используемый сегодня обществом во благо развития экономики и социальной сферы, а также наличие свободного времени, пожилые граждане могли бы при желании начать успешно работать дистанционно, на дому и повышать собственные доходы. Либо они могли бы вносить существенный вклад в развитие народовластия, высказываясь на различных форумах, участвуя в обсуждениях проектов нормативных актов или заявляя жалобы на официальных интернет-ресурсах органов власти. Они могли бы, наконец, в качестве волонтеров работать бесплатными online-консультантами в тех областях, специалистами в которых являются, и так чувствовать себя нужными и востребованными, повышать свой социальный статус. Наиболее интересные и коммуникабельные представители старшего поколения могли бы вести собственные блоги и оказывать влияние на умы новых поколений. Простое пользование социальными сетями в пожилом возрасте может способствовать компенсации дефицита общения и поддержанию контактов с родственниками и знакомыми.

Учитывая, что в 2014 г. по данным, опубликованным «NEWSru.com», доля пожилых людей в России составляла 23 % населения [5], а это почти каждый четвертый россиянин, в нашей стране десятки мил-

лионов людей еще могут стать пользователями новых информационных технологий. Качество их жизни, ресурсный потенциал во многом зависят от социальной активности, возможностей удовлетворения различных потребностей, в том числе информационных.

На наш взгляд, повышению информационной адаптивности старших возрастных групп в России, вопреки распространенному мнению, практически ничего не препятствует. Под «информационной адаптивностью пожилого человека» мы подразумеваем способность к активному приспособлению пожилого человека к изначально объективно чуждой для него современной информационной среде, основанную на сознательной выработке мотивации к формированию информационно-технологической компетентности и преодолению информационной депривации. Возникает все больше тенденций, способствующих этому процессу. В результате он развивается, хотя и крайне неравномерно, в субъектах Российской Федерации, в зависимости от активности региональных органов власти, общественных организаций, инициативных групп, технической инфраструктуры, но все более быстрыми темпами, несмотря на отсутствие системы государственных мероприятий.

#### **Описание результатов эмпирического исследования**

С целью исследования информационной адаптивности пожилых людей в Пермском крае нами было проведено анкетирование граждан пожилого возраста, направленное на выявление их отношения к мобильной телефонной связи и сети Интернет. Использовалась стихийная выборка (студенты Пермского государственного национального исследовательского университета опрашивали своих соседей, родственников, посетителей Пермского форума для пожилых людей, клиентов домов-интернатов для престарелых и инвалидов Пермского края, согласившихся принять участие в анкетировании). Было опрошено 268 человек, в том числе 200 женщин (74,6 %) и 68 мужчин (25,4 %). Среди респондентов 30,3 % — лица в возрасте 55–60 лет; 25,7 % — 61–65 лет; 21,6 % — 66–70 лет; 15,7 % — 71–75 лет; 6,3 % — старше 75 лет. Поскольку приобщение граждан пожилого возраста к новым информационным технологиям может зависеть от степени развития технической инфраструктуры в месте проживания, принципиально важно было опросить жителей разных по размеру населенных пунктов, в том числе крупных городов (54,1 % выборки), малых городов (21,3 % выборки), поселков, сел и деревень, жители которых составили 24,6 %, т.е. около четверти выборки. Для проведения анкетирования был разработан авторский инструментарий (анкета, включавшая 21 полузакрытый и закрытый вопрос).

Результаты письменного опроса показали, что мобильными телефонами сегодня пользуется подавля-

ющее большинство пожилых людей в Пермском крае — 90,7 % опрошенных, а более четверти респондентов (28 %) уже освоили и сеть Интернет. На наш взгляд, полученные данные безусловно свидетельствуют о существенном прогрессе в области адаптации граждан пожилого возраста в условиях информатизации. К примеру, еще за пять лет до проведения описываемого опроса, в конце 2009 г., в России по данным фонда «Общественное мнение» всего 7 % лиц в возрасте 55 лет и старше были приобщены к Всемирной сети, а за 10 лет — в конце 2004 г. — лишь 2 % [3]. Соответственно рост числа интернет-пользователей среди представителей старшего поколения в последнее десятилетие происходил практически в геометрической прогрессии.

Любопытным является то, какие функции в мобильных телефонах сумели освоить пожилые (табл. 1). Довольно предсказуемым результатом оказалось, что чуть больше половины (52,2 %) пользователей мобильной связи старших возрастных групп только разговаривают по телефону, что соответствует типичным представлениям в обществе о неприспособленности «бабушек и дедушек» к современным технологиям. Однако остальные — и их почти половина (47,8 %) — научились писать СМС-сообщения. На наш взгляд, это довольно высокий показатель. Более того, 6,2 % (15 чел.) уже освоили выход в сеть Интернет с мобильного телефона, причем двое из них — жители сельской местности. Это свидетельствует о потенциальной заинтересованности части пожилых людей в поиске и обмене информацией посредством подобной технологии. Вероятно, если целенаправленно обучать их этому, удастся вовлечь определенную долю пожилых людей в пользование сетью Интернет.

В половине случаев пожилые владельцы мобильных телефонов в Пермском крае пользуются своими устройствами связи 5–10 лет (49,4 % пользователей). Соответственно, они начали их использовать примерно в 2004–2009 гг. Этот период можно считать временем наиболее активного вовлечения старшего поколения в мобильную связь в регионе. Характерно, что следующие 5 лет — период с 200 г. по 2014 г. — стал периодом освоения гражданами пожилого возраста сети Интернет. Подавляющее большинство опрошенных интернет-пользователей (68 %) указали именно эти сроки началом своего вхождения во Всемирную сеть (табл. 2). Кроме того, характерна корреляция: абсолютно все респонденты, пользующиеся сетью Интернет (75 чел.), являются и владельцами мобильных телефонов. Получается, что существует закономерность: приобщение к мобильной связи — это в определенном смысле первый, обязательный шаг к формированию мотивационной готовности к освоению сети Интернет.

Важно понять, как формируется мотивация пожилого человека к овладению новым, для многих пуга-

ющим и сложным умением пользоваться современными информационными технологиями на примере мобильной телефонной связи и сети Интернет (табл. 3). Ранжируем причины, побудившие представителей старшего поколения справиться с этой задачей, и выделим первые три. В целом оказалось, что в обоих случаях лидируют одни и те же факторы. На первом месте в качестве главного мотиватора оказалось «удобство»: быть всегда на связи или всегда иметь возможность доступа к любой информации. На второе место пользователи мобильной связи ранжировали уговоры внуков и детей, на третье — необходимость соответствовать требованиям времени. Пожилые «интернетчики» те же самые причины ранжировали наоборот — на третье и второе место. Получается, в том, чтобы пожилой человек сделал первый шаг — освоил мобильный телефон, роль родственников довольно важна. А далее для приобщения к сети Интернет (т.е. второго шага в адаптации в условиях информатизации) такие значительные усилия родственников уже не требуются. Пожилой человек, словно почувствовав вкус к новым технологиям, став более уверенным в себе после «победы над мобильным телефоном», уже приступает к выработке умений и навыков пользования Интернетом, ориентируясь скорее на свое желание соответствовать требованиям времени, а не угодить близким людям.

При сравнительном анализе причин становится также очевидно, что у приверженцев Всемирной сети некоторые факторы начинают играть существенно более важную роль, чем у владельцев мобильных телефонов. Среди них — пример друзей и коллег (становится важнее более чем в 2 раза), любопытство ко всему новому (увеличивается аж в 5 раз), рабочая необходимость (теперь возникает более чем в 3 раза чаще). Вывод довольно прост: представители старших возрастных групп становятся более восприимчивы и любознательны к новым информационным технологиям именно после «знакомства» с мобильным телефоном. Имея позитивный опыт его освоения, они начинают обращать внимание на то, какими еще гаджетами пользуются окружающие, проявлять интерес к техническим новинкам, демонстрировать готовность научиться пользоваться теперь и ими.

Анализ субъективной оценки пожилыми людьми изменения качества жизни после «вхождения» в нее мобильной телефонной связи и сети Интернет однозначно свидетельствует о высокой пользе этих технологий. 92,6 % владельцев мобильных телефонов и 94,7 % интернет-пользователей констатировали, что почувствовали, как «жить стало лучше (удобнее, комфортнее)» после приобщения к указанным технологиям (табл. 4). Полученные результаты, на наш взгляд, ошеломительные. Они свидетельствуют о том, что лучший источник информации о пользе новых информационных технологий для пожилых — это другие пожилые люди. В подавляющем большин-

стве случаев они дадут позитивную оценку влиянию мобильной связи и сети Интернет на качество их жизни, и это может быть лучшей рекламой таких технологий для старших возрастных групп. Целесообразно было бы снять и транслировать на российском телевидении видеоролики, в которых мужчины и женщины преклонного возраста — реальные персонажи — рассказывали бы свои истории приобщения к сети Интернет и мобильной связи. Это могут быть, к примеру, победители описанных выше конкурсов среди интернет-пользователей пожилого возраста, раз уж эта практика появилась теперь и в России.

Довольно любопытны полученные данные о том, как обычно представители старшего поколения используют сеть Интернет (табл. 5). Оказывается, чаще всего они находят интересную и полезную для себя информацию: например, рецепты блюд, рекомендации по лечению заболеваний, описание новинок бытовой техники и т.п. (об этом заявили 68 % пожилых интернет-пользователей). Это соответствует типичной интернет-практике, наиболее характерной для всех возрастных групп старше 18 лет в России. На втором месте — просмотр новостей (58,7 %), на третьем — использование электронной почты (52 % респондентов-«интернетчиков»).

Кроме того, почти половина пожилых интернет-пользователей (48 %) оказались зарегистрированы в социальных сетях. Любопытно, что это 13,4 % всей выборки, это, по сути, означает, что уже почти каждый седьмой пожилой житель Пермского края пользуется социальными сетями. Не секрет, что особое доверие у представителей старшего поколения завоевала социальная сеть «Одноклассники». Во многом благодаря ей достигнуты такие поразительно высокие, на наш взгляд, результаты. Пожилые преодолевают дефицит общения, социализируются, получают положительные знаки внимания и эмоции, а значит, повышают самооценку в виртуальном пространстве. Этот показатель, вероятно, имеет все шансы существенно возрасти в ближайшие годы, раз процесс развивается такими быстрыми темпами.

Довольно значительное число пожилых интернет-пользователей (37,3 %) указали, что смотрят фильмы и слушают музыку в сети Интернет, т.е. фактически организуют свой досуг с помощью новых информационных технологий. Такой относительно высокий показатель может оцениваться как крайне прогрессивный, он свидетельствует об усложнении способов использования контента Всемирной сети и наличии достаточных для этого знаний и умений у представителей старшего поколения.

Важно заметить, что каждый третий пожилой интернет-пользователь (33,3 %) ищет информацию о своих правах и социальной помощи — например, о пенсиях, пособиях, льготах, субсидиях, компенсациях, социальных услугах. Безусловно, это выявляет

немаловажность удовлетворения описанной информационной потребности для старших возрастных групп. Зафиксированный фактор, по нашему мнению, может использоваться при формировании мотивации к освоению умения пользоваться сетью Интернет у пожилых людей, в частности — к обучению компьютерным технологиям.

Действительно, пожилые люди — основные потребители услуг системы социального обслуживания и социальной защиты, а соответственно — и информации об этой системе. Кстати, в 2014 г. фондом «Общественное мнение» получены интересные данные [4]. Оказывается, 28 % россиян считают, что государственные учреждения, занимающиеся социальным обслуживанием пожилых граждан, работают плохо, объясняя это, в числе других причин, тем, что «нет информации, какие льготы». Очевидно, что респонденты негативное отношение к этой системе связывают, в частности, с отсутствием эффективной системы информирования. Информационная открытость позволит изменить общественное мнение о ведомстве в лучшую сторону. В этом направлении в России предпринимаются активные шаги: с 1 января 2015 г. поставщики социальных услуг обязаны иметь собственные сайты.

Относительно высокой оказалась доля граждан пожилого возраста, делающих покупки в интернет-магазинах: 14,7 % опрошенных интернет-пользователей и 4,1 % выборочной совокупности, т.е. каждый 24-й пожилой житель Пермского края. Учитывая консерватизм старших возрастных групп, такой показатель можно рассматривать как непредвиденный.

Пока довольно незначительная часть пожилых интернет-пользователей удовлетворяют культурные потребности во Всемирной сети. 16 % из них указали, что читают книги в Интернете, а 9,3 % просматривают коллекции музеев и картинных галерей на их сайтах. Вероятно, этот показатель на самом деле может быть еще ниже, поскольку он отчасти зависит от так называемого «эффекта социальной желательности», возникающего при заполнении анкеты респондентом.

Любопытны полученные данные о том, что 13,3 % пожилых «интернетчиков», что соответствует 3,7 % всех опрошенных, пользуются порталами государственных услуг (услугами «Электронного Правительства») для обращения в органы власти. Учитывая, что даже среди молодежи сегодня еще не все владеют знаниями о порталах государственных и муниципальных услуг, выявленный показатель можно расценивать как довольно неплохой.

Наконец, 3 респондента (4 % пожилых интернет-пользователей и 1,1 % выборочной совокупности) указали в анкете, что «проходят обучение в Интернете». Этот результат — совершенно неожиданный, меняющий стереотипы представлений о жизнедеятельности старшего поколения. Опыт этих респон-

дентов целесообразно доводить до сведения общественности через СМИ и тиражировать в целях активизации человеческого потенциала в России.

Чему в пользовании мобильной телефонной связью и сетью Интернет хотели бы научиться пожилые люди? Результаты анализа их ответов (табл. 6) свидетельствуют о безоговорочном лидерстве варианта «находить информацию о своих правах и социальной помощи (например, о пенсиях, пособиях, льготах, субсидиях, компенсациях, социальных услугах)». Это свидетельствует, с одной стороны, о дефиците подобной информации у старших возрастных групп, неэффективном ее доведении органами государственной власти и местного самоуправления до граждан пожилого возраста, а с другой стороны — о наличии значимой информационной потребности в подобного рода информации о социальной защите и социальном обслуживании. Почти 40 % опрошенных, т.е. чуть ли не каждый второй пожилой человек, хотели бы, чтобы кто-нибудь обучил их этому. Напомним, что лишь 28 % респондентов вообще умеют пользоваться Интернетом. Соответственно, ради поиска информации о пенсиях, пособиях, льготах, субсидиях, компенсациях, социальных услугах даже те, кто до сих пор не являлись пользователями Всемирной сети, готовы приобщиться к этой технологии. Следовательно, это умение будет лучшей мотивацией для вовлечения граждан пожилого возраста в обучение компьютерным технологиям. Именно оно должно в первую очередь входить в программу многочисленных предлагающихся сегодня курсов компьютерной грамотности для пожилых, чтобы привлечь аудиторию.

Вторая по значимости — потребность в обучении пользованию порталами государственных услуг (услугами «Электронного Правительства») для обращения в органы власти. 27,6 % респондентов уже осознали ее и, очевидно, предполагают, что эта технология повысит качество их жизни. Это не удивительно, учитывая, что пожилые люди зачастую ограничены в передвижении по состоянию здоровья, а значит, испытывают трудности с личным посещением органов власти. На наш взгляд, государство должно воспользоваться подобным «кредитом доверия» старших возрастных групп к порталам государственных и муниципальных услуг и срочно обучить их этой технологии. Так будет возможно не только облегчить взаимодействие граждан пожилого возраста с органами власти и снизить поток очных посетителей к специалистам, но и повысить их гражданскую активность, правовую грамотность, социальную компетентность.

Каждый четвертый представитель старшего поколения хочет научиться находить интересную и полезную для себя информацию (например, рецепты блюд, рекомендации по лечению заболеваний, описание новинок бытовой техники и т.п.). Потребность в выработке такого умения оказалась на третьем месте. До-

вольно любопытно также, что каждый пятый респондент (19,1 %) изъявил желание обучиться умению просматривать коллекции музеев и картинных галерей на их сайтах, каждый седьмой (13,1 %) — читать книги в Интернете, а каждый шестой (15,7 %) вообще не отказался бы проходить обучение в Интернете, если бы знал, как это делать. Такие, на наш взгляд, поразительные результаты дают основания утверждать, что представители старших возрастных групп нередко готовы повышать свой культурный и образовательный уровень в случае овладения новыми информационными технологиями. Именно для этого и должно служить формирующееся информационное общество с этических позиций.

Каждый восьмой респондент (12,3 %) не прочь научиться делать покупки в Интернете. Это не удивительно, во всех странах пожилые люди являются активными потребителями услуг стремительно развивающейся сегодня интернет-торговли. Она позволяет ограниченным в передвижении и инвалидам компенсировать свою социально-экономическую депривацию. Важно, что уровень доверия и любопытство к «покупкам в Интернете», очевидно, постепенно повышается в старших возрастных группах. Мы полагаем, что такая тематика курсов компьютерной грамотности для граждан пожилого возраста была бы крайне востребована. Кстати, в Великобритании, крупнейшей общественной организацией для пожилых «Age UK» выпускаются и повсеместно распространяются бесплатно обучающие брошюры, содержащие раздел, посвященный онлайн-шопингу [9]. В нем простым языком объясняется удобство совершения интернет-покупок для человека в преклонном возрасте, рекомендуются надежные сайты, объясняется процедура совершения покупки, советуются интернет-ресурсы, позволяющие сравнивать цены в интернет-магазинах.

Что касается мобильной телефонной связи, то почти каждый пятый пожилой человек, как выяснилось, хочет научиться отправлять и получать СМС (18,7 %), и примерно каждый шестой (17,2 %) готов обучиться выходу в Интернет с мобильного телефона. Трудно поверить, но каждый двадцать пятый (4,1 %) признался, что все еще нуждается в обучении, казалось бы, элементарной для современного человека вещи — звонить по мобильному телефону и отвечать на звонки. Данная потребность пожилых людей не должна игнорироваться. Общественности и органам власти необходимо обратить на нее внимание. Подобным, совершенно несложным обучением могли заняться общественные организации и социальные службы.

Далее нами была проанализирована этическая оценка пожилыми людьми информатизации современного общества (табл. 7). Каждый пятый респондент (19,8 %) согласился с утверждением «Интернет — это зло для человечества». К мобильным теле-

фонам отношение оказалось менее враждебным: лишь каждый девятнадцатый (5,2 % опрошенных) ассоциирует их со «злом». Тем не менее, 27,6 % граждан пожилого возраста убеждены, что «без Интернета и мобильных телефонов жизнь людей была бы лучше, счастливее». Отчасти это, возможно, ностальгия по прежним временам. А 10,8 % и вовсе запретили бы мобильные телефоны, компьютеры и Интернет, если бы у них была такая возможность.

Однако большинство респондентов (53,7 %) склоняются к мнению, что «мобильные телефоны и Интернет сделали жизнь людей лучше, счастливее». Соответственно можно констатировать, что новые информационные технологии все же завоевали уважение и позитивное отношение старших возрастных групп. Это означает, что в целом процесс информатизации современного российского общества развивается вполне успешно, не привнося настолько значимых социальных потрясений (безработица, нарушение прав человека, рост преступности и т.п.), чтобы однозначно настроить пожилых людей против информационно-технологических новшеств.

И, наконец, последний вопрос анкеты о том, чувствует ли себя счастливым пожилой человек, был направлен на выявление вероятной корреляции этой переменной с показателями использования им в повседневной жизнедеятельности мобильной телефонной связи и сети Интернет. Среди «счастливых» и «скорее счастливых» пожилых людей 93 % (185 чел.) пользуются мобильной телефонной связью и 30,7 % (61 чел.) Интернетом (см. табл. 8). Среди «несчастливых» и «скорее несчастливых» же только 82 % (32 чел.) являются владельцами мобильных телефонов и лишь 25,6 % (10 чел.) выходят в Интернет. Разница в показателях совершенно очевидна. Вероятность того, что пожилой человек будет ощущать себя счастливым в жизни, на 11 % выше, если обучить его пользоваться мобильным телефоном, и на 5 % выше, если научить «обращаться с Интернетом». Безусловно, это веская причина для системной организации курсов телефонной и компьютерной грамотности для граждан пожилого возраста в рамках государственных и региональных программ, таких как «Информационное общество (2011–2020 годы)», «Старшее поколение» и других.

## Выводы

Таким образом, исследование показало, что в современных условиях в России формируется довольно высокая мотивационная готовность пожилых людей к освоению новых информационных технологий. Мобильными телефонами владеют уже подавляющее большинство представителей старших возрастных групп (около 91 %), а доля интернет-пользователей растет в геометрической прогрессии и уже достигла 28 %. При этом граждане пожилого возраста хотят научиться писать СМС-сообщения, искать информа-

цию о социальной защите и социальном обслуживании в Интернете и многом другому. Зафиксирован высокий уровень потребностей в овладении целым рядом умений, связанных в первую очередь с электронным взаимодействием с органами власти, а также с организацией досуга, культурного развития и даже повышения образовательного уровня пожилых через Интернет. Выявленный нами перечень таких потребностей целесообразно использовать как основу для разработки обучающих курсов для граждан пожилого возраста органами власти, социальными службами, государственными, общественными и иными заинтересованными организациями.

Большинство представителей старшего поколения настроены благодушно в отношении мобильных телефонов и сети Интернет и убеждены, что они сделали жизнь людей лучше и счастливее. И сами пожилые люди, пользующиеся мобильной телефонной связью и Всемирной сетью, чаще ощущают себя счастливыми. Все это свидетельствует о довольно успешном развитии процесса информатизации современного российского общества и постепенном вовлечении в него ранее практически изолированной возрастной группы — граждан пожилого возраста.

Таблица 1. Способы использования мобильного телефона пожилыми людьми

| № п/п | Способы использования мобильного телефона                               | Доля среди опрошенных пожилых пользователей мобильной связи, чел. | Доля среди опрошенных пожилых пользователей мобильной связи, % | Доля среди всех опрошенных пожилых, % |
|-------|---|---|--|---------------------------------------|
| 1     | «Разговариваю»  | 127   | 52,2   | <b>47,4</b>                           |
| 2     | «Разговариваю, отправляю и получаю СМС»                                 | 101   | 41,6   | 37,7                                  |
| 3     | «Разговариваю, отправляю и получаю СМС, выхожу в Интернет с мобильного» | 15  | 6,2  | 5,6                                   |
| Итого |   | 243   | 100  | 90,7                                  |

Таблица 2. Срок пользования пожилыми людьми мобильной телефонной связью и сетью Интернет

| № п/п | Срок пользования      | Пользование мобильной связью                      |  | Пользование сетью Интернет                        |  |
|-------|-----------------------|---|--|---|--|
|       |                       | Доля среди опрошенных пожилых пользователей, чел. | Доля среди опрошенных пожилых пользователей, % | Доля среди опрошенных пожилых пользователей, чел. | Доля среди опрошенных пожилых пользователей, % |
| 1     | До 5 лет              | 93  | 38,3   | 51  | <b>68</b>                                      |
| 2     | 5–10 лет              | 120   | <b>49,4</b>                                    | 20  | 26,7   |
| 3     | Более 10 лет          | 29  | 11,9   | 4   | 5,3  |
| 4     | Затруднились ответить | 1   | 0,4  | 0   | 0  |
| Итого |                       | 243   | 100  | 75  | 100  |

Таблица 3. Мотивация пожилых людей к овладению умением пользования мобильной телефонной связью и сетью Интернет

| № п/п | Причины, побудившие респондентов научиться пользоваться новой технологией   | Мобильная связь                                   |  | Сеть Интернет                                     |  |
|-------|---|---|--|---|--|
|       |   | Доля среди опрошенных пожилых пользователей, чел. | Доля среди опрошенных пожилых пользователей, % | Доля среди опрошенных пожилых пользователей, чел. | Доля среди опрошенных пожилых пользователей, % |
| 1     | Уговорили внуки или дети  | 85  | 35   | 18  | 24   |
| 2     | Пример друзей, коллег   | 15  | 6,2  | 11  | 14,7   |
| 3     | Необходимость соответствовать требованиям времени, поскольку в наши дни нельзя без мобильного телефона (так сказать «пришлось соответствовать») | 53  | 21,8   | 20  | 26,7   |
| 4     | Удобство быть всегда на связи / всегда иметь возможность доступа к любой информации   | 116   | <b>47,7</b>                                    | 24  | <b>32</b>                                      |

Окончание табл. 3

| № п/п | Причины, побудившие респондентов научиться пользоваться новой технологией | Мобильная связь                                   |  | Сеть Интернет                                     |  |
|-------|---|---|--|---|--|
|       |   | Доля среди опрошенных пожилых пользователей, чел. | Доля среди опрошенных пожилых пользователей, % | Доля среди опрошенных пожилых пользователей, чел. | Доля среди опрошенных пожилых пользователей, % |
| 5     | Пришлось это сделать по работе (иначе было нельзя)                        | 12  | 4,9  | 12  | 16   |
| 6     | Любозычество ко всему новому  | 7   | 2,9  | 11  | 14,7   |
| 7     | Другое  | 2   | 0,8  | 2   | 2,7  |
| 8     | Затруднились ответить   | 1   | 0,4  | 0   | 0  |
| Всего |   | 243   | 100  | 75  | 100  |

Таблица 4. Оценка пожилыми людьми изменения качества жизни после начала пользования мобильной телефонной связью и сетью Интернет

| № п/п | Варианты оценок      | Пользователи мобильной связи                      |  | Пользователи сети Интернет                        |  |
|-------|----------------------|---|--|---|--|
|       |                      | Доля среди опрошенных пожилых пользователей, чел. | Доля среди опрошенных пожилых пользователей, % | Доля среди опрошенных пожилых пользователей, чел. | Доля среди опрошенных пожилых пользователей, % |
| 1     | Повысилось           | 133   | <b>54,7</b>                                    | 45  | <b>60</b>                                      |
| 2     | Скорее повысилось    | 92  | 37,9   | 26  | 34,7   |
| 3     | Скорее не повысилось | 3   | 1,2  | 1   | 1,3  |
| 4     | Не повысилось        | 4   | 1,7  | 2   | 2,7  |
| 5     | Затрудняюсь ответить | 11  | 4,5  | 1   | 1,3  |
| Итого |                      | 243   | 100  | 75  | 100  |

Таблица 5. Способы использования сети Интернет пожилыми людьми

| № п/п | Способы использования сети Интернет  | Доля среди опрошенных пожилых пользователей сети Интернет, чел. | Доля среди опрошенных пожилых пользователей сети Интернет, % | Доля среди всех опрошенных пожилых, % |
|-------|--|---|--|---------------------------------------|
| 1     | Пользуются электронной почтой  | 39  | <b>52</b>  | 14,6                                  |
| 2     | Зарегистрированы в социальной сети («Facebook», «Одноклассники» и т.п.)  | 36  | 48   | 13,4                                  |
| 3     | Просматривают новости в Интернете  | 44  | <b>58,7</b>  | 16,4                                  |
| 4     | Смотрят фильмы и/или слушают музыку в Интернете  | 28  | 37,3   | 10,4                                  |
| 5     | Пользуются порталами государственных услуг (услугами «Электронного Правительства») для обращения в органы власти   | 10  | 13,3   | 3,7                                   |
| 6     | Читают книги в Интернете   | 12  | 16   | 4,5                                   |
| 7     | Просматривают коллекции музеев и картинных галерей на их сайтах  | 7   | 9,3  | 2,6                                   |
| 8     | Делают покупки в интернет-магазинах  | 11  | 14,7   | 4,1                                   |
| 9     | Находят информацию о своих правах и социальной помощи (например, о пенсиях, пособиях, льготах, субсидиях, компенсациях, социальных услугах)              | 25  | 33,3   | 9,3                                   |
| 10    | Находят интересную и полезную для себя информацию (например, рецепты блюд, рекомендации по лечению заболеваний, описание новинок бытовой техники и т.п.) | 51  | <b>68</b>  | 19                                    |
| 11    | Проходят обучение  | 3   | 4  | 1,1                                   |
| 12    | Другое   | 1   | 1,3  | 0,4                                   |
| 13    | Затруднились ответить  | 1   | 1,3  | 0,4                                   |
| Всего |  | 75  | 100  | 28                                    |

Таблица 6. Умения пожилых людей в области пользования мобильной телефонной связью и сетью Интернет и потребности в обучении

| № п/п | Вид деятельности  | Уже умеют, чел. | Уже умеют, % | Есть желание научиться, чел. | Есть желание научиться, % | Нет желания научиться, чел. | Нет желания научиться, % | Затруднились ответить, чел. | Затруднились ответить, % |
|-------|---|-----------------|--------------|------------------------------|---------------------------|-----------------------------|--------------------------|-----------------------------|--------------------------|
| 1     | Звонить по мобильному телефону (и отвечать на звонки)   | 233             | 86,9         | 11                           | 4,1                       | 12                          | 4,5                      | 12                          | 4,5                      |
| 2     | Отправлять и получать СМС   | 140             | 52,2         | 50                           | 18,7                      | 58                          | 21,6                     | 20                          | 7,5                      |
| 3     | Выходить в Интернет с мобильного телефона   | 26              | 9,7          | 46                           | 17,2                      | 168                         | 62,7                     | 28                          | 10,4                     |
| 4     | Пользоваться электронной почтой   | 44              | 16,4         | 34                           | 12,7                      | 158                         | 59                       | 32                          | 11,9                     |
| 5     | Зарегистрироваться в социальной сети («Facebook», «Одноклассники» и т.п.)   | 42              | 15,7         | 25                           | 9,3                       | 173                         | 64,6                     | 28                          | 10,4                     |
| 6     | Просматривать новости в Интернете   | 71              | 26,5         | 48                           | 17,9                      | 122                         | 45,5                     | 27                          | 10,1                     |
| 7     | Смотреть фильмы и/или слушать музыку в Интернете  | 45              | 16,8         | 46                           | 17,2                      | 148                         | 55,2                     | 29                          | 10,8                     |
| 8     | Пользоваться порталами государственных услуг (услугами «Электронного Правительства») для обращения в органы власти  | 31              | 11,6         | 74                           | <b>27,6</b>               | 132                         | 49,2                     | 31                          | 11,6                     |
| 9     | Читать книги в Интернете  | 35              | 13,1         | 35                           | 13,1                      | 167                         | 62,3                     | 31                          | 11,6                     |
| 10    | Просматривать коллекции музеев и картинных галерей на их сайтах   | 28              | 10,4         | 51                           | 19,1                      | 156                         | 58,2                     | 33                          | 12,3                     |
| 11    | Делать покупки в Интернете  | 19              | 7,1          | 33                           | 12,3                      | 187                         | 69,8                     | 29                          | 10,8                     |
| 12    | Находить информацию о своих правах и социальной помощи (например, о пенсиях, пособиях, льготах, субсидиях, компенсациях, социальных услугах)              | 53              | 19,8         | 106                          | <b>39,6</b>               | 84                          | 31,3                     | 25                          | 9,3                      |
| 13    | Находить интересную и полезную для себя информацию (например, рецепты блюд, рекомендации по лечению заболеваний, описание новинок бытовой техники и т.п.) | 74              | 27,6         | 67                           | <b>25</b>                 | 99                          | 37                       | 28                          | 10,4                     |
| 14    | Проходить обучение  | 25              | 9,3          | 42                           | 15,7                      | 175                         | 65,3                     | 26                          | 9,7                      |
| 15    | Другое  | 1               | 0,4          | 0                            | 0                         | 1                           | 0,4                      | 266                         | 99,2                     |

Таблица 7. Мировоззренческая позиция пожилых людей в отношении этических аспектов влияния феноменов мобильной телефонной связи и сети Интернет на современное общество

| № п/п | Утверждение  | Согласны, чел. | Согласны, % | Не согласны, чел. | Не согласны, % | Затруднились ответить, чел. | Затруднились ответить, % |
|-------|--|----------------|-------------|-------------------|----------------|-----------------------------|--------------------------|
| 1     | Интернет — это зло для человечества  | 53             | 19,8        | 187               | 69,8           | 28                          | 10,4                     |
| 2     | Мобильные телефоны — это зло для человечества  | 14             | 5,2         | 231               | 86,2           | 23                          | 8,6                      |
| 3     | Без Интернета и мобильных телефонов жизнь людей была бы лучше, счастливее                      | 74             | 27,6        | 170               | 63,4           | 24                          | 9                        |
| 4     | Если у меня была такая возможность, я запретил(а) бы мобильные телефоны, компьютеры и Интернет | 29             | 10,8        | 214               | 79,9           | 25                          | 9,3                      |
| 5     | Мобильные телефоны и Интернет сделали жизнь людей лучше, счастливее                            | 144            | 53,7        | 102               | 38,1           | 22                          | 8,2                      |

Таблица 8. Субъективная оценка ощущения счастья в жизни пожилыми людьми в целом и пользователями мобильной телефонной связи и сети Интернет

| № п/п | Показатель                           | Доля респондентов, чел. | Доля респондентов, % от выборки | В том числе доля респондентов-пользователей мобильной связи, чел. | В том числе доля респондентов-пользователей мобильной связи, % от группы | В том числе доля респондентов-пользователей сети Интернет, чел. | В том числе доля респондентов-пользователей сети Интернет, % от группы |
|-------|--------------------------------------|-------------------------|---------------------------------|---|--|---|--|
| 1     | Чувствуют себя счастливыми           | 88                      | 32,9                            | 84  | 95,5   | 30  | 34,1   |
| 2     | Скорее чувствуют себя счастливыми    | 111                     | 41,4                            | 101   | 91   | 31  | 27,9   |
| 3     | Скорее не чувствуют себя счастливыми | 22                      | 8,2                             | 19  | 86,4   | 4   | 18,2   |
| 4     | Не чувствуют себя счастливыми        | 17                      | 6,3                             | 13  | 76,5   | 6   | 35,3   |
| 5     | Затруднились ответить                | 30                      | 11,2                            | 26  | 86,7   | 4   | 13,3   |

### Список литературы

1. *Грамматчиков А.* Рунет: двадцать лет спустя // Эксперт. 2014. № 21(900). URL: <http://expert.ru/expert/2014/21/runet-dvadsat-let-spustya/> (дата обращения: 25.03.2015).
2. *Кондратов Б.Ф.* «Третий возраст» и интернет // Информационное общество. 2009. Вып. 1. С. 64–75.
3. *Лебедев П., Петухова С.* Интернет в России: динамика проникновения // Электронное периодическое издание «Официальный веб-сайт Российской Ассоциации Электронных коммуникаций (РАЭК)». URL: [http://raec.ru/upload/files/auditoria\\_runeta.pdf](http://raec.ru/upload/files/auditoria_runeta.pdf) (дата обращения: 03.02.2015).
4. *Пожилые люди: социальная защита и уход. Как государство должно помогать пожилым?* – Фонд «Общественное мнение». 2014. 28 мая. URL: <http://fom.ru/Obraz-zhizni/11524> (дата обращения: 25.03.2015).
5. *Распределение населения по возрастным группам.* URL: [http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat\\_main/rosstat/ru/statistics/population/demography/#](http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/population/demography/#) (дата обращения: 31.03.2015).
6. *Сластухин А.М., Кондратьева Т.Н.* Современные технологии социализации пожилых людей в условиях информационного общества // В помощь социальному педагогу сборник научно-методических материалов / Министерство образования и науки РФ, Главное управление образования мэрии города Новосибирска, Новосибирский государственный педагогический университет. Новосибирск, 2012. С. 111–125.
7. *Фокин В.А., Фокин И.В.* Возможности электронно-сетевой социальной работы в обслуживании гражд-

дан пожилого возраста // Успехи геронтологии. 2011. Т. 24, № 1. С. 162–167.

8. Щенникова С.В., Киселева Н.Ю., Тугарова Л.С. К вопросу об адаптации граждан пожилого возраста и инвалидов к условиям жизни в современном обществе // Альманах современной науки и образования. 2014. № 3(82). С. 192–194.
9. *Making the most of the internet: a practical guide to getting online*. London: Age UK, 2011. 36 p.

Получено 14.03.2016

## References

1. Grammatchikov A. *Runet: dvadcat' let spustja* [Runet: twenty years later]. *Jekspert* [Expert]. 2014, no. 21(900). Available at: <http://expert.ru/expert/2014/21/runet-dvadsat-let-spustya/> (accessed 25.03.2015). (In Russian).
2. Kondratov B.F. «*Tretij vozrast*» i internet [«Third Age» and the Internet]. *Informacionnoe obshchestvo* [Information Society]. 2009, vol. 1, pp. 64–75. (In Russian).
3. Lebedev P., Petukhova S. [Internet in Russia: the dynamics of involving]. *Jelektronnoe periodicheskoe izdanie «Ofitsial'nyj veb-sajt Rossijskoj Associacii Jelektronnyh kommunikacij (RAJeK)»* [Electronic periodical «Official web site of the Russian Association of Electronic Communications (RAEC)»]. Available at: [http://raec.ru/upload/files/auditoria\\_runeta.pdf](http://raec.ru/upload/files/auditoria_runeta.pdf) (accessed 03.02.2015). (In Russian).
4. [Elderly: social protection and care. How the state should help the elderly?]. Fond «*Obshhestvennoe mnenie*» [Foundation «Public Opinion»]. 2014, May 28th. Available at: <http://fom.ru/Obraz-zhizni/11524> (accessed 25.03.2015). (In Russian).

## Об авторе

### Гасумова Светлана Евгеньевна

кандидат социологических наук, доцент,  
доцент кафедры социальной работы

Пермский государственный национальный  
исследовательский университет,  
614990, Пермь, ул. Букирева, 15;  
e-mail: svetagasumova@ya.ru

5. *Raspredelenie naselenija po vozrastnym gruppam* [distribution of population by Age Groups]. Available at: [http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat\\_main/rosstat/ru/statistics/population/demography/#](http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/population/demography/#) (accessed 31.03.2015). (In Russian).
6. Slastuhin A.M., Kondrat'eva T.N. [Modern Technology for Socialization of Old People in the Information Society]. *V pomoshh' social'nomu pedagogu sbornik nauchno-metodicheskikh materialov / Ministerstvo obrazovanija i nauki RF, Glavnoe upravlenie obrazovanija mjerii goroda Novosibirska, Novosibirskij gosudarstvennyj pedagogicheskij universitet* [To help social educator collection of scientific and methodical materials / Ministry of Education and Science, Department of Education of City Hall of Novosibirsk, Novosibirsk State Pedagogical University]. Novosibirsk, 2012, pp. 111–125. (In Russian).
7. Fokin V.A., Fokin I.V. [Features of electronically networked social work services for the elderly]. *Uspеhi gerontologii* [Gerontology Successes], 2011, vol. 24, no. 1, p. 162–167. (In Russian).
8. Schennikova S.V., Kiseleva N.Ju., Tugarova L.S. [On the question of adaptation of the elderly and disabled to the conditions of life in modern society]. *Al'manah sovremennoj nauki i obrazovanija* [Almanac of modern science and education], 2014, vol. 3(82), pp. 192–194. (In Russian).
9. *Making the Most of the Internet: a Practical Guide to Getting Online*. London, Age UK Publ., 2011. 36 p. (In English).

The date of the manuscript receipt 14.03.2016

## About the author

### Gasumova Svetlana Evgen'evna

Ph.D. in Sociology, Docent, Assistant Professor  
of the Department of Social Work

Perm State University,  
15, Bukirev str., Perm, 614990, Russia;  
e-mail: svetagasumova@ya.ru

## Просьба ссылаться на эту статью в русскоязычных источниках следующим образом:

Гасумова С.Е. Отношение пожилых людей к сети Интернет и мобильной телефонной связи // Вестник Пермского университета. Философия. Психология. Социология. 2016. Вып. 3(27). С. 161–171.  
doi: 10.17072/2078-7898/2016-3-161-171

## Please cite this article in English as:

Gasumova S.E. The elderlies attitude to the Internet and mobile telephony // Perm University Herald. Series «Philosophy. Psychology. Sociology». 2016. Iss. 3(27). P. 161–171. doi: 10.17072/2078-7898/2016-3-161-171