

Адаптация пенсионеров к интернет-среде

О.А. АЛЕКСЕЕВА*,
ИСЭПН РАН, Москва, Россия,
alekseeva_oa@list.ru

О.Ю. БЕСТУЖЕВА**,
ИСЭПН РАН, Москва, Россия,
bestoujeva@gmail.com

О.Н. ВЕРШИНСКАЯ***,
ИСЭПН РАН, Москва, Россия,
vershinskaya@mail.ru

Е.Е. СКВОРЦОВА****,
ИСЭПН РАН, Москва, Россия,
skvortsova_e@mail.ru

В статье представлены результаты исследования влияния информационно-коммуникационных технологий на социальное поведение и образ жизни интернет-пользователей старшего возраста, проведенного междисциплинарной группой Лаборатории социального и экономического поведения Института социально-экономических проблем народонаселения РАН. Выборку составили пользователи Интернета пенсионного возраста от 56 до 89 лет. Исследование основано на методологии качественного социологического анализа с использованием метода углубленного интервью. Выявлены изменения в жизни интернет-

Для цитаты:

Алексеева О.А., Бестужева О.Ю., Вершинская О.Н., Скворцова Е.Е. Адаптация пенсионеров к интернет-среде // Социальная психология и общество. 2018. Т. 9. № 2. С. 150–164. doi:10.17759/sps.2018090210

* *Алексеева Ольга Александровна* — кандидат экономических наук, старший научный сотрудник, Лаборатория социального и экономического поведения, Институт социально-экономических проблем народонаселения (ИСЭПН) РАН, Москва, Россия, *alekseeva_oa@list.ru*

** *Бестужева Оксана Ювиналиевна* — кандидат экономических наук, старший научный сотрудник, Лаборатория социального и экономического поведения, Институт социально-экономических проблем народонаселения (ИСЭПН) РАН, Москва, Россия, *bestoujeva@gmail.com*

*** *Вершинская Ольга Николаевна* — доктор экономических наук, главный научный сотрудник, Лаборатория социального и экономического поведения, Институт социально-экономических проблем народонаселения (ИСЭПН) РАН, Москва, Россия, *vershinskaya@mail.ru*

**** *Скворцова Елена Евгеньевна* — научный сотрудник, Лаборатория социального и экономического поведения, Институт социально-экономических проблем народонаселения (ИСЭПН) РАН, Москва, Россия, *skvortsova_e@mail.ru*

пользователей старшего поколения и определены основные характеристики нового цифрового техноуклада: использование новых форм текстовой, визуальной и аудиовизуальной коммуникации для общения, получения культурных знаний и необходимой информации; покупка товаров и услуг и оплата счетов из дома; широкое использование государственных услуг онлайн; постепенный уход от печатных СМИ; использование «умных» вещей. Анализ коммуникации респондентов показал, что людей старшего возраста можно разделить на три группы: тех, для кого общение стало преимущественно электронным, тех, кто настойчиво предпочитает живое общение, и тех, для кого электронное общение дополняет живое.

Ключевые слова: пенсионеры, интернет-среда, интернет-пользователи, техноуклад, психометрия, цифровой раскол, адаптация к информационно-коммуникационным технологиям (ИКТ).

Введение

Информационно-коммуникационные технологии, выйдя с помощью мощного набора средств за пределы производственной и экономической сфер на широкий простор обеспечения повседневной жизни людей, оказывают все более ощутимое влияние на социальное поведение и образ жизни людей разного возраста, включая пожилых. Радикальные перемены в использовании информации, которые несут с собой процессы информатизации, не могут не оказывать влияния на поведение людей. В постиндустриальном информационном обществе, которое еще называют обществом потребления, акцент изучения смещается на потребление и потребителей, и прежде всего, электронных потребителей, т. е. пользователей ИКТ. Цифровой мир — это мир, централизованный на потребителя. Наша цель — понять, какими средствами, за счет чего происходит социальное позиционирование, обретение места в цифровом мире старшим поколением.

Пенсионеры считаются наименее активными пользователями ИКТ. Доля

людей возраста 55–72 лет, активно использующих Интернет (не реже одного раза в неделю), в России на конец 2016 г. составила около 13% от всего населения, но с каждым годом пользователей Интернета старших возрастов становится все больше. Доля людей старше трудоспособного возраста в общей численности населения России за последние годы значительно выросла и составила на начало 2017 г. 36,7 млн человек, или 25% от всего населения [4]. Согласно официальному демографическому прогнозу, к 2030 г. в России доля населения в возрасте 65 лет и старше превысит 28%. Количество людей этого возраста в странах Европы еще выше (так, в Германии и Италии уже в 2013 г. доля людей 60+ была 27% от общей численности населения страны, в Великобритании — 28%) и продолжает увеличиваться, одновременно с непрерывным сокращением рождаемости и увеличением продолжительности жизни. За последние два десятилетия доля пожилых людей в странах ЕС стала больше на 3,6 процентных пункта [9].

На фоне демографического старения повышается актуальность исследования

интернет-активности пенсионеров. Современные отечественные исследования об использовании старшим поколением Интернета были проведены ВЦИОМ в 2015 г.: 51% пенсионеров пользовались Интернетом, 26% пенсионеров использовали его каждый день, 10% — несколько раз в неделю, 4% — несколько раз в месяц и реже, 4% — не пользовались, но хотели научиться или учатся уже сейчас, 7% — не пользовались и не хотели учиться. Среди работающих пенсионеров доля ежедневных пользователей Интернета высока и достигала 45%, среди неработающих — 19%. Использование Интернета зависело и от уровня образования: 37% с высшим образованием пользовались Интернетом ежедневно, тогда как среди тех, у кого неполное среднее образование, таковых лишь 2%. Многие представители старшего поколения успешно наладили коммуникации, в том числе с использованием интернет-технологий [5].

Исследования о зависимости пользователей от Интернета и его безопасности, проведенные ВЦИОМ в 2017 г. в РФ, показали, что 54% группы 60+ испытывали трудности в освоении новых возможностей Интернета; 71% опрошенных пенсионеров ответили, что ничего не изменится в их жизни, если не будет Интернета, что говорит о недостаточной включенности пенсионеров в Интернет. Из группы 60+ 77% опрошенных не случалось сталкиваться в сети с кражей денег с банковских карт и счетов, персональных данных и с мошенничеством. В то же время, 56% из них считают себя незащищенными от противоправных действий, что может быть объяснено недостаточными навыками безопасной работы и сопутствующими этому страхами [6; 7].

Задача и метод исследования

В проведенном нами исследовании для анализа процессов адаптации пенсионеров к цифровому миру мы использовали не статистический, а качественный социологический подход и поведенческий анализ. Респондентами в обследовании были пользователи Интернета в возрасте от 56 до 89 лет, т. е. молодые и старые пенсионеры, мужчины и женщины, проживающие в Москве и Московской области, одинокие или проживающие в семье, работающие или нет. С помощью углубленных полуструктурированных интервью, имея общий список тем для обсуждения, мы опросили 25 человек. Респонденты владели стационарными компьютерами и/или планшетами, ноутбуками, а также мобильными телефонами и смартфонами. При отборе респондентов требование было одно — использование Интернета и мобильного телефона.

Основная задача исследования — изучить *влияние ИКТ на социальное поведение и образ жизни пенсионеров*. Замысел нашего исследования заключается в попытке понять, почему такая растущая социальная группа, как пенсионеры, в наименьшей степени представлена в виртуальном мире. Сейчас идет виртуализация все большего количества услуг, оказываемых населению.

Потребительские онлайн-услуги все шире проникают на массовый рынок. Использование компьютеров для потребления услуг меняет стиль и методы общения, формы информационного обмена, ведет к возникновению новой информационной культуры, которая в значительной степени определяет качество жизни [11; 12]. Природа потребляемой при этом информации двойственна. Ее можно рассматривать и как *явление*, существующее независимо от нас, которое мы воспринимаем, и

как процесс, в подготовке которого мы участвуем и/или который мы используем [13; 10]. Существует также явление «сенсорной депривации», заключающееся в том, что отсутствие информации переживается человеком не лучше, чем отсутствие воды [8]. Может быть, пенсионеры еще не осознают наличие новых возможностей и не чувствуют никакой депривации?

Мы провели углубленные интервью с 25 пенсионерами разного возраста. Среди них были 19 женщин и 6 мужчин. Основным требованием к респондентам было использование Интернета, т. е. новые стандарты поведения. Задачей было понять, какие способности, взгляды и качества личности старшего возраста делают ее пользователем Интернета. И соответственно, отсутствие каких качеств мешает пенсионеру стать пользователем Интернета.

Метод качественного анализа позволил выявить внутренние мотивы, стимулы, намерения пенсионеров при использовании Интернета, которые скрыты для количественных методов изучения.

Результаты исследования

1. Психометрия интернет-пользователей старшего возраста

Изучение психологии пользователей ИКТ — это еще мало изученная проблема новой психологии цифрового века, шаг в направлении которой мы сделали. Проведенная психометрия коммуникации респондентов показала, что их можно разделить на три группы.

— **Тех, для кого общение стало преимущественно электронным.** Незначительная часть наших респондентов предпочитают общение по электронной почте или с помощью мессенджеров:

«С родственниками и подругой, проживающими в Германии, общаюсь исключительно по скайпу или мобильному телефону» (И.А., 65 лет, не работает, живет одна);

«Как человек не очень общительный и не любитель телефонных разговоров, не могла найти в себе силы позвонить и пообщаться с незнакомым человеком на интересующую меня тему. Начав же электронную переписку с ним, буквально втянулась в общение и, в результате, нашла единомышленника и даже друга» (А.В., 59 лет, не работает, живет одна).

— **Тех, кто настойчиво предпочитает живое общение.** Это прежде всего проблема возраста. Респонденты старше 70 лет сетовали о небольшом количестве друзей, оставшихся в живых, и выражали предпочтение живому общению с теми, кто еще жив:

«Очень редко пользуюсь э-почтой и скайпом. Предпочитаю живое общение» (Н.А., 85 лет не работает, живет в семье).

— **Тех, для кого электронное общение дополняет живое.** Сюда относятся большинство опрошенных:

«Я всегда на связи со своими далеко живущими родственниками по Интернету, скайпу, мессенджерам. Однако предпочитаю живое общение: надо видеть глаза собеседников» (А.В., 67 лет, работает, живет в семье);

«Общаюсь по электронной почте, в мессенджерах и социальных сетях, но предпочитаю живое общение с родными и близкими мне людьми» (О.А., 62 года, работает, живет в семье);

«С бывшими коллегами по работе и друзьями все чаще стала общаться по Интернету, но и живое общение не исключаю» (Ю.А., 62 года, не работает, живет в семье).

Мы видим, что стали общаться и необщительные, но открытые к новому люди. Большинство активных пользователей являются доброжелательными, добросовестными, эмоционально стабильными, открытыми всему новому, они легко

адаптируются к интернет-среде. Многие пенсионеры уверенно используют новые формы общения. Однако появляется и тенденция отказа хотя бы на время от общения в Интернете в пользу встреч с дорогими и приятными собеседниками:

«Многие знакомые, имеющие большой опыт и устойчивые навыки работы в Интернете, общавшиеся в социальных сетях, возвращаются к личному общению с определенным кругом лиц» (В.С., 61 год, работает, живет в семье).

По результатам проведенного исследования можно предположить, что опрошенные индивиды не относятся к категории интернет-зависимых, т. е. не страдают нарушением внимания и когнитивной дисфункцией. В силу жизненного опыта они избежали соблазна «зависания» в Интернете и выстраивания привлекательного виртуального образа в социальных сетях, как часто поступают более молодые люди.

2. Изменения в жизни интернет-пользователей старшего возраста

Изучая поведение интернет-пользователей пенсионного возраста, мы выяснили, какие аспекты их жизни изменяются:

старые традиции исчезают — искать ответы на вопросы, звоня по телефону или листая бумажные справочники; делать фотоальбомы; писать и отправлять по почте поздравительные открытки и письма;

новые практики появляются — отправлять короткие текстовые сообщения вместо телефонного разговора; фотографировать нужную информацию вместо написания записок; платить по электронным квитанциям; записываться и перезачисываться к врачам и пр.:

«Интернет — это справочник по жизни, который снимает многие вопросы и дает воз-

можность получить ответы быстрее, чем из других источников» (И.А., 65 лет, не работает, живет одна);

«Это очень удобно: не звонить, и не писать записки, а посылать фото» (Л.Р., 56 лет, работает, живет в семье);

«Нет необходимости ходить в банк для оплаты услуг ЖКХ, облегчилась покупка товаров и услуг с доставкой на дом» (Ю.А., 89 лет, не работает, живет один).

Появились новые слова в русском языке (лайкать, спам, скайп, мессенджер, гуглить, фоткать, смайлик, гаджет, аватарка, аккаунт, теги и др.).

Потребительское поведение изменяется. Такие характеристики потребительского поведения, как быстрота и удобство выбора товара по оптимальной цене и другим характеристикам, многократно увеличиваются. Наши пожилые респонденты делают покупки в Интернете, совершают там различные финансовые операции. Интернет-ресурсы дают возможность совершать информированные покупки, что позволяет экономить бюджет:

«Могу долго изучать цены на нужный мне товар перед покупкой. Очень полезна функция сравнения цен одного товара на различных сайтах» (Л.В., 69 лет, не работает, живет одна);

«Я оплачиваю все повседневные расходы через Интернет: покупку еды, оплату ЖКХ, оплату дачи и пр.» (А.Г., 80 лет, не работает, живет один).

У потребителей, совершающих покупки через Интернет, есть возможность ознакомиться с отзывами других покупателей, уже купивших этот товар или услугу:

«Перед покупкой билетов на спектакль всегда ищу отзывы на него в Интернете, ведь билеты сейчас стоят очень дорого, не хочу зря потратить деньги» (Е.С., 68 лет, не работает, живет одна).

От потребителя требуется осознание необходимости покупки товара или ус-

луги на этапе формирования конкретного запроса в поисковой системе, чтобы составить грамотный запрос:

«Долго училась формулировать свой запрос. Раньше писала: «Дорогой Гугл, найди, пожалуйста...». Дочь надо мной смеялась» (Л.Ю., 69 лет, не работает, живет одна).

Поиск информации в Интернете дает радость беспрепятственного узнавания, беспрецедентную свободу самовыражения, обмена идеями и увлечениями и нахождения информации на любую тему:

«Пользуюсь всем, что мне нужно, и не делаю то, что не хочу. Это делает меня счастливой. Пользуюсь планшетом и айфоном Apple, у них все лучшее» (Л.Р., 56 лет, работает, живет в семье).

Социальные связи расширяются.

Отслеживая поведенческую активность пользователей, мы выявили, что освоение новых навыков и узнавание новых возможностей происходит в основном через Интернет:

«Я постоянно сижу в Интернете, хотя и запросто мог бы обойтись без него. Но очень удобно поддерживать связи с коллегами, студентами, друзьями» (Г.Л., 71 год, работает, живет в семье);

«О новых возможностях Интернета узнаю не только от сына, но и от других родственников как молодого, так и старшего поколения, коллег по работе, из рекламы, осваивая самостоятельно возможности своего нового смартфона» (О.А., 62 года, работает, живет в семье).

Наличие социальных связей является объективным фактором адаптации пенсионеров к Интернету. Наличие детей, внуков, родственников, друзей способствует постепенному погружению в интернет-среду, и, наоборот, их отсутствие ведет к трудностям в освоении и психологическим барьерам:

«Научили пользоваться Интернетом дети и внуки, вообще пользоваться компьюте-

ром, за что им большое спасибо!» (Р.В., 80 лет, инвалид, живет в семье);

«Испытываю дискомфорт из-за недостаточных умений работы с Интернетом, спросить не всегда есть у кого, из родственников надежда только на племянника» (А.В., 59 лет, не работает, живет одна);

«Осуществление некоторых редко используемых действий на компьютере является стрессом. Порядок действий легко забывается, если часто не применять» (Ю.А., 89 лет, не работает, живет один).

Разная реакция на изменения темпа жизни. Психологический поведенческий анализ показывает, что пожилые адаптируются к изменениям темпа жизни по-разному. Более молодые работающие пенсионеры толерантнее к ускоренному темпу жизни:

«Я давно живу в быстром темпе, привыкла уже» (Л.Р., 56 лет, работает, живет в семье).

Компенсация одиночества и нехватки общения. Проведенное исследование показывает, что Интернет дал пожилым пользователям помимо физического удобства (особенно для тех, кто ограничен в передвижении) всесторонние возможности для общения, получения новой информации и поддержания интеллекта. Некоторые респонденты прямо говорят, что Интернет — это инструмент преодоления чувства одиночества:

«Интернет позволяет мне бороться с одиночеством. Мне никогда не скучно, Интернет заменяет мне выставки, концерты, общение с друзьями, которых мало живых осталось» (А.М., 75 лет, живет в семье).

Сегодняшние пенсионеры 55–75-летнего возраста познакомились с интернетом, будучи в трудоспособном возрасте, в основном, на своем рабочем месте или дома для профессиональных потребностей.

«Познакомилась с Интернетом на работе в 1998 г., сначала в мои обязанности входила ра-

бота с электронной почтой. А уже потом получили доступ в научные библиотеки во Всемирной паутине, вообще к ресурсам Интернета...» (Е.Б., 56 лет, не работает, живет в семье);

«Интернет осваивала на работе (приблизительно в 2000 г.) с помощью специалистов...» (А.В., 59 лет, не работает, живет одна);

«В 1999 г. у нас появился Интернет на домашнем компьютере для рабочих целей, начала его осваивать, помогал супруг» (И.Р., 55 лет, работает, живет в семье).

В дальнейшем, по мере того, как Интернет все больше проникал в разные сферы жизни, к этим мотивам добавились: познавательный, рекреационный, бытовой (использование услуг, покупка товаров), мотив самореализации [1]. Появились представители рассматриваемой возрастной группы, в сознании которых Интернет является неотъемлемой частью повседневной жизни, нормой и главным средством общения в кругу единомышленников:

«Нормой повседневной жизни стало использование Интернета для чтения новостей, использования гос. услуг, ведения финансовых расчетов (плата за квартиру, телефон, Интернет, налоги и др. услуги), записи к врачу, получения консультаций по разным вопросам, общения (мессенджеры и социальные сети), развлечения» (О.А., 62 год, работает, живет в семье);

«Возможности Интернета помогают в повседневной жизни, делают ее комфортнее. Интернет — это справочник по жизни, где можно найти ответы на любые вопросы. Решаю многие проблемы, не выходя из дома. Для общения с родственниками и друзьями за рубежом предпочитаю скайт» (И.А., 65 лет, не работает, живет одна).

Люди более старшего возраста начинали осваивать Интернет, закончив трудовую деятельность, используя для обучения в основном родственные и

дружеские связи. Начальными мотивами, главным образом, были — познавательный, рекреационный, коммуникационный, позднее бытовой. Для этой категории пенсионеров Интернет скорее является средством компенсации недостатка общения и развлечением, чем нормой повседневной жизни. В социальных сетях, электронной почте, мессенджерах их привлекает качество общения, а не количество собеседников:

«Интернет для меня — окно в мир. Чувствую себя нужной кому-то... Считаю Интернет настоящей отдушиной. Для нас, пенсионеров, это изобретение помогает оставаться молодыми» (Р.В., 80 лет, не работает, живет в семье).

Не все респонденты считают, что Интернет может компенсировать одиночество. Если говорить о субъективном ощущении одиночества, то неумеренное использование компьютера и Интернета может даже усилить ощущение одиночества:

«Уход в социальные сети и множество друзей — это иллюзия ухода от одиночества. Чем больше человек проводит время в сетях, тем больше он одинок» (О.А., 62 года, работает, живет в семье);

«Интернет не может заменить человеческое общение. Это сублимация общения» (Ю.А., 89 лет, не работает, живет один).

Однако в целом исследование показывает, что для людей пожилого возраста Интернет уменьшает социальный риск изолированности, ненужности и дефицита общения.

Мотивации. В ходе исследования было выявлено, что кроме общения у респондентов старшего возраста мотивацией использования Интернета являются также интерес, хобби и создание удобной среды обитания.

Удовлетворение своих интересов и хобби — сильный стимул для использо-

вания Интернета, поскольку нигде нельзя найти так много информации о любом предмете, как во Всемирной сети:

«Люблю играть в карты (преферанс) на компьютере, но считаю это пустой тратой времени — могла бы книжку почитать» (О.К., 67 лет, работает, живет в семье).

Погружение в бездны всемирной паутины позволяет не только удовлетворять уже существующие интересы, но и формировать новые увлечения:

«Мне всегда была интересна исконно русская вышивка. Интернет стал для меня помощником в подборе литературы по редкому виду шитья, даже нашла там старые оцифрованные советские журналы с технологией выполнения, которые вряд ли еще где смогла бы найти» (Е.В., 56 лет, не работает, живет в семье).

Удовлетворение чувства справедливости — одно из возможных побуждений присутствия в социальных сетях. Одна из респонденток, молодая пенсионерка в возрасте 56 лет, активно высказывает свою позицию в Facebook и участвует в обсуждении животрепещущих вопросов с членами своей группы в «ВКонтакте». Другой нравится, что за один раз можно пообщаться сразу со всеми друзьями:

«Общаюсь в социальных сетях с одноклассниками, высказываю свое мнение в комментариях, публикую фото и делаю перепосты» (Ю.А., 62 года, не работает, живет в семье).

Респонденты отмечали как стимул присутствия в Интернете такой моральный аспект, как *удовлетворение чувства собственной необходимости*:

«Помогаю дочери искать нужные лекарства в Интернете» (Л.В., 69 лет, не работает, живет одна);

«Я собираю библиотеку для детей из многодетной семьи, подолгу ищу в Интернете хорошие книги подешевле — не из экономии, а чтобы побольше книг купить для этих детей» (М.А., 64 года, не работает, живет одна).

Ресурсы адаптации отдельного индивида могут быть материальными и нематериальными. Реальные побудители — это не только деньги, вещи и материальные условия, но и «нематериальные» условия, такие как альтруизм, чувство справедливости, соответствие статусу, соревнование, чувство собственной необходимости, чувство достижения успеха и пр. Эти чувства дают внутреннее вознаграждение, т. е. внутреннюю мотивацию.

Изменение формы мышления. Об этом сейчас много пишут и говорят, но свойственно это преимущественно молодым людям. Пенсионеры редко замечают изменения в формах своего мышления, концентрация внимания у них уже отработана:

«Не замечаю трудностей с чтением текстов на компьютере, могу сосредотачиваться на искомой информации, игнорируя рекламу» (О.К., 67 лет, работает, живет в семье);

«Большой практический опыт работы с документами позволяет глубоко вникать в интересные материалы в Интернете, умею сосредотачиваться, поверхностного внимания не возникает» (Ю.А., 89 лет, не работает, живет один).

Однако и наши респонденты отмечали, что чрезмерное обилие информации на любой странице в сети, сопровождаемой рекламой и ссылками, *«затрудняет восприятие искомой информации, ведет к разрыву логической цепочки и провоцирует “короткие” мысли»* (В.С., 61 год, работает, живет в семье).

Короткие мысли — это проявление поверхностного мышления, свидетельствующего об измененной форме мышления. Еще одной характеристикой изменения формы мышления является наличие «клипового мышления» и многозадачности. Это также мало свойственно пенсионерам, однако уже касается активных молодых пенсионеров. Клиповое мышление — это процесс отражения множества

свойств объектов без учета связей между ними. Этот процесс характеризуется фрагментарностью информационного потока, разнородностью поступающей информации, высокой скоростью переключения между разными фрагментами. Это ведет к многозадачности, повышая способность решать несколько задач одновременно, однако снижает способность к анализу информации [2]. Проблема клипового мышления требует углубленного изучения. С одной стороны, обладающие им люди могут одновременно виртуально присутствовать в двух или нескольких местах, совмещать различные виды медиа. С другой стороны, они менее способны решать сложные задачи, как при обучении, так и в обыденной жизни.

Межпоколенческий разрыв, изменение отношений поколений. Общеизвестно, что молодые люди более продвинуты в пользовании Интернетом и социальными сетями по сравнению со старшим поколением. За помощью старшие идут к младшим (членам семьи, коллегам и т. п.), т. е. *растет авторитет младших*. Скорость распространения информации и высокая обучаемость младшего поколения приводят к появлению нового типа культурного обмена знаниями — префигуративного: передача информации идет не только от взрослых к детям, но и от детей к взрослым:

«Информацию о новых возможностях Интернета узнаю от сына или моих учеников в школе» (О.К., 67 лет, работает, живет в семье);

«Если возникают проблемы с Интернетом, всегда обращаюсь за помощью к сыну» (О.А., 62 года, работает, живет в семье);

«Если надо что-то найти в Интернете, зову на помощь 15-летнюю внучку» (Л.В., 67 лет, не работает, живет в семье).

Недовольства пенсионеров при работе с Интернетом. «много лжи»; «бардак»;

«неполная информация по искусству»; «снижаются интеллектуальные способности»; «назойливые уведомления, от которых не можешь отписаться». Многих раздражает большое количество рекламы:

«Реклама в Интернете бесит — заставляю себя не обращать внимания, иначе не могу сосредоточиться» (А.В., 67 лет, работает, живет в семье);

«Часто ссылки на рекламу заставляют обратить на себя внимание и отвлечься от нужного занятия» (И.А., 65 лет, не работает, живет одна).

Страхи пенсионеров.

— **Сбои провайдеров или отключение электричества.** С распространением ИКТ зависимость населения от электричества не только увеличивается, но и становится серьезным социальным риском:

«Да, началась эра дополненной реальности. Но у меня ничего такого нет, я боюсь. А вдруг сбой у провайдера, а вдруг отключат свет?» (Л.Р., 56 лет, работает, живет в семье).

— **Похищение денег со счета:**

«Не пользуюсь услугами Сбербанка онлайн со смартфона, только с ноутбука, боясь мошенничества» (И.А., 65 лет, не работает, живет одна).

— **«Под колпаком»:**

«Мы все под колпаком у поисковых систем, особенно люди в сетях» (Г.Л., 71 год, работает, живет в семье);

«Рекламные баннеры в моей почте говорят о том, что Интернет “следит” за всеми моими запросами в поисковике» (Е.Б., 56, не работает, живет в семье).

— **Уменьшение приватности.** Раскрытие частной информации является своеобразной платой за удобство пользования всемирной сетью:

«Удобство пользования покрывает уменьшение приватности. Я делюсь тем, чего не стесняюсь» (Л.Р., 56 лет, работает, живет в семье);

«У меня в социальных сетях роль “наблюдателя” — никогда ничего не “лайкаю”, не ком-

ментирую, своей информации не размещаю» (О.К., 67 лет, работает, живет в семье).

Формирование нового жизненного уклада. Это серьезное изменение в жизнедеятельности пенсионеров мы рассмотрим более подробно.

3. Новый цифровой техноуклад

Существуют пожилые люди, чья повседневная жизнь во многом формируется постоянным и регулярным присутствием онлайн. Для этих людей уже сформировался новый жизненный уклад, цифровой техноуклад. Перечислим его признаки.

— **Личностные формы коммуникации дополняются техногенными:**

«Я общаюсь с друзьями преимущественно через сети, так быстрее и вводишь всего один раз» (Л.Р., 56 лет, работает, живет в семье);

«Часто использую для общения э-почту, удобно и быстро» (Г.Л., 71 год, работает, живет в семье);

«Электронная переписка позволяет лучше подготовиться к переговорам, обсудить детали и понять требования контрагента» (А.В., 67 лет, работает, живет в семье).

— **Покупка товаров и услуг и оплата счетов из дома.**

«Использую Интернет для оплаты услуг ЖКХ, штрафов, покупок, услуг. (П.П., 70 лет, не работает, живет в семье);

«Давно уже использую Интернет для оплаты ряда покупок и многих услуг (коммунальных, налогов, оплаты за телефон и Интернет и др.)» (О.А., 62 год, работает, живет в семье).

— **Возможность заработать онлайн:**

«Интернет для меня дает возможность получения небольшого заработка. Продаю свои изделия на сайте Ярмарка мастеров, одновременно получая удовлетворение от того, что мое хобби востребованно» (Е.Б., 56 лет, не работает, живет в семье).

— **Постепенное исчезновение наличных денег из употребления:**

«Наличные нужны только на рынке, в магазине пользуюсь банковской карточкой» (П.П., 70 лет, не работает, живет в семье);

«Наличные деньги становятся дефицитом, так как все доходы поступают в безналичном виде на карточку. Расплачиваюсь в основном карточкой, но всегда имею немного налички, так как карточки не все еще принимают» (О.Ю., 64 года, работает, проживает в семье).

— **Широкое использование государственных услуг онлайн:**

«Оформила пенсию через Интернет-сайт Пенсионного фонда, быстро и без хлопот» (Е.С., 68 лет, не работает, живет одна);

«Использую госуслуги для передачи показаний воды и электроэнергии, записи к врачу, уплаты налогов и штрафов» (Ю.А., 62 года, не работает, проживает в семье).

— **Использование новых форм коммуникации.**

Текстовой э-коммуникации:

«Пишем электронные письма или посылаем смс сообщения» (Л.В., 69 лет, не работает, живет одна);

«Новыми формами коммуникации для меня стали социальные сети и мессенджеры, которые пришли на смену СМС и ММС. Электронная почта, как правило, используется только в служебных целях» (О.А., 62 года, работает, живет в семье).

Визуальной и аудиовизуальной коммуникации:

«Фотографирую на мобильный телефон необходимую информацию, чтобы не забыть, отправляю фото своим близким» (О.К., 67 лет, работает, живет в семье);

«Беседую со своей внучкой по скайпу, поскольку не могу видиться с ней каждый день» (О.Н., 71 год, работает, живет одна).

— **Предпочтение мобильной телефонной связи стационарной:**

«Отключили домашний телефон за ненадобностью. Пользуемся только мобильными.

Экономия семейных средств» (Л.В., 69 лет, не работает, живет одна).

— **Тенденция ухода от печатных СМИ.** Период времени между событием и его освещением в традиционных печатных СМИ кажется огромным по сравнению с его освещением в Сети. Люди теперь читают не одну газету, а читают много разных. Они конструируют «собственную» газету, просматривая разнообразные онлайн-издания или заранее программируют себе набор новостей:

«Интернет дает доступ к большому количеству информационных ресурсов, включая иностранные, читаю их ежедневно с утра и не ложусь спать, не проверив почту» (А.В., 67 лет, работает, живет в семье);

«Утро начинается с просмотра новостей в Интернете. Газеты, которые выписывала ранее на почте, загружены в приложения на смартфоне, читаю их электронные версии и другие электронные издания. Одни и те же новости быстрее публикуются в Интернете, чем в бумажных СМИ или на ТВ» (О.А., 62 года, работает, живет в семье).

— **Возникновение техно-зависимости:**

«Никогда не выключаю свой мобильный телефон, ночью лежит рядом, могу только поставить звук на вибрацию» (О.К., 67 лет, работает, живет в семье);

«Я не расстаюсь ни с планшетом, ни с телефоном никогда» (В.С., 61 год, работает, живет в семье).

— **Новый способ получения культурных знаний:**

«Изменяется способ «потребления» культуры — меняется не культура, а только способ ее потребления. Интернет дает доступ к шедеврам и культурным событиям вне зависимости от местонахождения» (В.С., 61 год, работает, живет в семье).

— **Использование «умных» вещей:**

«Могу следить за состоянием своего дома за городом через Интернет, получаю акту-

альную информацию на мобильный телефон» (В.Л., 71 год, работает, живет в семье);

«Отслеживаю местоположение своих близких родственников с помощью мобильного телефона в реальном времени» (О.К., 67 лет, работает, живет в семье);

«Компьютерные технологии помогают создать комфорт в моем доме, регулирование температуры, влажности и прочих параметров осуществляется отдельными компьютерами, но они пока не соединены в сеть» (П.П., 70 лет, не работает, живет в семье).

— **Растущее недоверие респондентов к знаниям специалистов,** в том числе врачей, что является результатом наличия в Интернете большого количества медицинской информации, не всегда достоверной:

«Прежде чем принимать лекарство, выписанное врачом, изучаю последствия его приема в Интернете, иногда отказываюсь от приема, если на форуме советуют его не принимать» (О.К., 67 лет, работает, живет в семье).

Заключение

Сравнительный анализ ответов респондентов позволил обозначить нарождающиеся тенденции, особенности и существующие проблемы в использовании Интернета пенсионерами.

Проведенное исследование выявило основные изменения в жизни интернет-пользователей старшего возраста: исчезновение старых традиций, появление новых практик; покупка товаров и услуг в Интернете; узнаванию новых возможностей содействуют нарабатанные социальные связи; толерантность к ускоренному темпу жизни тем выше, чем меньше возраст пенсионера; имеется возможность для компенсации чувства одиночества и нехватки общения; создание удобной

среды обитания ведет к переориентации ценностей, главным становится удобство и комфорт; частичное изменение формы мышления у молодых работающих пенсионеров; изменение отношения поколений, рост авторитета младших; наблюдается формирование нового жизненного уклада.

Основными признаками формирования нового цифрового техно-уклада являются: замещение социальных связей техногенными; покупка товаров и услуг и оплата счетов из дома; постепенное исчезновение наличных денег из употребления; широкое использование государственных услуг онлайн; использование новых форм текстовой, визуальной и аудиовизуальной коммуникации; мобильная связь постепенно замещает стационарную; постепенный уход от печатных СМИ; пользование компьютером людьми с ограниченными возможностями; новый способ получения культурных знаний; использование «умных» вещей.

Мы внесли некоторый вклад в развитие новой психологии и демографии цифрового века. Психометрия коммуникации респондентов показала, что их можно разделить на три группы: тех, для кого общение стало преимущественно электронным, тех, кто настойчиво предпочитает живое общение и тех, для кого электронное общение дополняет живое. Пенсионеры, работающие и живущие в семье, имеющие большее количество социальных связей, обладают большими возможностями интегрирования в интернет-среду. Они демонстрируют более активное в этом отношении поведение. Одиноким и неработающим пенсионерам менее активны, более подвержены страхам и рискам, связанным с безопасностью в сети и ее функционированием, недооценивают свои возможности в плане освоения Интернета. Определение ха-

рактеристик каждого типа требует дальнейших исследований.

Интернет приносит старшему поколению пользу в плане не только психологического и физического комфорта, но и в плане социальной активности. Ситуация, когда младшее поколение обучает старшее интернет-грамотности и безопасному поведению, а старшее, имея большой жизненный опыт и будучи избирательным в контенте, препятствует негативным влияниям Сети, передает младшему элементы традиционной культуры — уменьшает культурный разрыв между поколениями, взаимообогащает их [3].

Обследование показало, как изменяются структуры повседневной деятельности, появляются новые модели повседневного поведения, растет время на общение с помощью ИКТ; возрастает творческая и игровая составляющие деятельности.

Пожилые люди редко используют социальные сети. Однако молодые пенсионеры, активные пользователи и имеющие большие социальные связи, используют соцсети, говоря, что очень удобно обмениваться информацией сразу со всеми; происходит резкое ускорение интенсивности коммуникации, которое ведет к ускорению темпов жизни.

Интересно, что с увеличением использования виртуального мира, все ценнее становится значение слов «живой», «вживую», т. е. оффлайн-реальности. Отмечается интересная тенденция возврата к общению лицом к лицу с самыми интересными и дорогими собеседниками после многолетнего общения с ними в социальных сетях. Также есть примеры закрытия своих страниц в Facebook людьми, проводившими там несколько лет.

Формирование потребности в ИКТ у пожилых — важная социальная задача.

Людям надо помогать в приобретении адаптационных навыков. От того, как и когда смогут все слои общества использовать новые возможности, зависит динамика процесса модернизации и, в конечном итоге, темпы общественного прогресса в стране. Роль государства — оказывать активное влияние на создание действенных механизмов реализации имеющегося в стране инновационного потенциала. Информационную актив-

ность людей старшего возраста необходимо стимулировать. Многие уже делается в этом направлении — государственные и бизнес-структуры в России помогают людям старшего возраста адаптироваться к информационным технологиям для повышения качества их жизни. Пенсионеры обучаются на курсах цифровой грамотности, для них создаются информационные сайты, порталы, проводятся конкурсы, разрабатываются учебные пособия.

ЛИТЕРАТУРА

1. *Алексеева О.А., Вершинская О.Н., Жеребин В.Н.* Социально-психологические особенности пользователей Интернета // *Народонаселение*. 2017. № 1. С. 118—123.
2. *Бестужева О.Ю., Вершинская О.Н.* Некоторые особенности развития цифровой экономики // *Энергетическая политика*. 2017. № 5. С. 49—57.
3. *Вершинская О.Н., Скворцова Е.Е.* Жизнь людей 50+ в пространстве Интернет // *Народонаселение*. 2017. № 2. С. 119—128.
4. Демографические показатели. Численность населения Российской Федерации. Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс]. URL: http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/population/generation/# (дата обращения: 10.10.2017)
5. Комплексное социологическое исследование ВЦИОМ «Жизненные стратегии и социальные практики активного долголетия людей пожилого (третьего) возраста», январь—март 2015 г. [Электронный ресурс]. URL: https://wciom.ru/fileadmin/file/monitoring/2016/132/2016_132_01_Potehina.pdf (дата обращения: 12.10.2017)
6. Пресс-выпуск ВЦИОМ «А если без Интернета?!». 2017. № 3346. 07.04 [Электронный ресурс]. URL: <https://wciom.ru/index.php?id=236&uid=116148> (дата обращения: 12.10.2017)
7. Пресс-выпуск ВЦИОМ «Безопасность в информационном обществе: вызовы нового века». 2017. № 3282. 11.01 [Электронный ресурс]. URL: <https://wciom.ru/index.php?id=236&uid=116024> (дата обращения: 14.10.2017)
8. *Симонов П.В.* Мотивированный мозг. М.: Наука, 1987. 270 с.
9. Стареющая планета: число пенсионеров угрожает мировой экономике [Электронный ресурс] // *Экономика*. 2013. 23 авг. URL: <http://www.rbc.ru/economics/23/08/2013/57040e499a794761c0ce0f23> (дата обращения: 11.10.2017)
10. *Ясин Е.Г.* Методологические проблемы исследования систем экономической информации: дисс., представленная на соискание звания доктора экономических наук. М.: ЦЭМИ АН СССР, 1974. 350 с.
11. *Bakardjieva M.* Internet Society: The Internet in Everyday Life. London: Sage, 2005. 150 с.
12. COST 248. The Future European Telecommunication User // Final Report. 1997. November.
13. *Curras E.* Information as the Fourth Vital Element and Its Influence on the Culture of Peoples // *Journal of Information Science*. 1987. Vol. 13. №. 3. P. 149—159.

Adaptation of retired people to Internet environment

O.A. ALEKSEEVA*,
ISESP RAS, Moscow, Russia, alekseeva_OA@list.ru

O.YU. BESTUZHEVA**,
ISESP RAS, Moscow, Russia, bestoujeva@gmail.com

O.N. VERSHINSKAYA***,
ISESP RAS, Moscow, Russia, vershinskaya@mail.ru

E.E. SKVORTSOVA****,
ISESP RAS, Moscow, Russia, skvortsova_e@mail.ru

The article presents the results of qualitative sociological research of information and communication technologies influence on social behavior and lifestyle of older Internet users conducted by a multidisciplinary group of the Laboratory of social and economic behavior of The Institute of Social and Economic Studies of Population, The Russian Academy of Sciences. The study involved Internet users of retirement age from 56 to 89 years. The survey was conducted by in-depth interview. The main changes in the life of the Internet users of the older generation were revealed and main characteristics of the new digital techno style of life were determined: use of new forms of textual, visual and audiovisual communication for interaction; obtaining cultural knowledge and necessary information; buying goods and services and paying bills from home; extensive use of state services online; the gradual move away from print media; using “smart” things. The analysis of respondents’ communication showed that older people can be divided into three groups: those for whom communication has become predominantly electronic; those who persistently prefer live communication, and those for whom electronic communication is additional to live communication.

For citation:

Alekseeva O.A., Bestuzheva O.Yu., Vershinskaya O.N., Skvortsova E.E. Adaptation of retired people to Internet environment. *Sotsial'naya psikhologiya i obshchestvo [Social Psychology and Society]*, 2018. Vol. 9, no. 2, pp. 150–164. doi:10.17759/sps.2018090210 (In Russ., abstr. in Engl.).

* *Alekseeva Olga A.* — PhD in Economics, Senior researcher, Laboratory of social and economic behavior, Institute of Social and Economic Studies of Population (ISESP), Russian Academy of Sciences, Moscow, Russia, alekseeva_OA@list.ru

** *Bestuzheva Oxana Yu.* — PhD in Economics, Senior researcher, Laboratory of social and economic behavior, Institute of Social and Economic Studies of Population (ISESP), Russian Academy of Sciences, Moscow, Russia, bestoujeva@gmail.com

*** *Vershinskaya Olga N.* — Doctor in Economics, Chief researcher, Laboratory of social and economic behavior, Institute of Social and Economic Studies of Population (ISESP), Russian Academy of Sciences, Moscow, Russia, vershinskaya@mail.ru

**** *Skvortsova Elena E.* — PhD in Economics, Senior researcher, Laboratory of social and economic behavior, Institute of Social and Economic Studies of Population (ISESP), Russian Academy of Sciences, Moscow, Russia, skvortsova_e@mail.ru

Keywords: retired people, Internet environment, internet users, digital techno style of life, psychometry, digital divide, adaptation to information and communication technologies.

REFERENCES

1. Alekseeva O.A., Vershinskaya O.N., Zherebin V.N. Sotsial'no-psikhologicheskie osobennosti pol'zovatele Interneta [Socio-psychological characteristics of Internet users]. *Narodonaselenie [Population]*. 2017, no 1, pp. 118–123. (In Russ., abstr. in Engl.).
2. Bestuzheva O.Yu., Vershinskaya O.N. Nekotorye osobennosti razvitiya tsifrovoi ekonomiki [Some features of the development of the digital economy]. *Energeticheskaya politika [Energy Policy]*. 2017, no 5, pp. 49–57. (In Russ., abstr. in Engl.).
3. Vershinskaya O.N., Skvortsova E.E. Zhizn' lyudei 50+ v prostranstve Internet [The life of 50+ people in the Internet]. *Narodonaselenie [Population]*. 2017, no 2, pp. 119–128. (In Russ., abstr. in Engl.).
4. Demograficheskie pokazateli. Chislennost' naseleniya Rossiiskoi Federatsii. [Demographic indicators. Population of the Russian Federation]. *Federal'naya sluzhba gosudarstvennoi statistiki [Elektronnyi resurs] [Federal State Statistics Service]*. Available at: http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/population/generation/# (Accessed 10.10.2017)
5. Kompleksnoe sotsiologicheskoe issledovanie VTsIOM «Zhiznennye strategii i sotsial'nye praktiki aktivnogo dolgoletiya lyudei pozhilogo (tret'ego) vozrasta», yanvar'–mart 2015 g. [Elektronnyi resurs]. [Complex sociological research of WCIOM “Life strategies and social practices of active longevity of people of the elderly age”, January-March 2015.] Available at: https://wciom.ru/fileadmin/file/monitoring/2016/132/2016_132_01_Potehina.pdf (Accessed 12.10.2017)
6. Press-vypusk VTsIOM «A esli bez Interneta?!». 2017. No 3346. 07.04 [Elektronnyi resurs]. [Press-release WCIOM “And if without the Internet?”]. Available at: <https://wciom.ru/index.php?id=236&uid=116148> (Accessed 12.10.2017)
7. Press-vypusk VTsIOM «Bezopasnost' v informatsionnom obshchestve: vyzovy novogo veka». 2017. No 3282. 11.01 [Elektronnyi resurs]. [Press-release WCIOM “Security in the Information Society: Challenges of the New Century”]. Available at: <https://wciom.ru/index.php?id=236&uid=116024> (Accessed 14.10.2017)
8. Simonov P.V. Motivirovannyi mozg [Motivated brain]. Moscow: Publ. Nauka, 1987. 270 p.
9. Stareyushchaya planeta: chislo pensionerov ugrozhaet mirovoi ekonomike [Elektronnyi resurs]. [The aging planet: the number of pensioners threatens the global economy]. *Ekonomika [Economy]*. 2013. 23 August. Available at: <http://www.rbc.ru/economics/23/08/2013/57040e499a794761c0ce0f23> (Accessed 11.10.2017)
10. Yasin E.G. Metodologicheskie problemy issledovaniya sistem ekonomicheskoi informatsii. Diss. d-ra ekonomich. nauk. [Methodological problems of research of economic information systems. Dr. Sci. (Economy) diss.]. Moscow: Publ. TsEMI AN USSR, 1974. 350 c.
11. Bakardjieva M. Internet Society: The Internet in Everyday Life. London: Sage, 2005. 150 c.
12. COST 248. The Future European Telecommunication User. *Final Report*. 1997. November.
13. Curras E. Information as the Fourth Vital Element and Its Influence on the Culture of Peoples. *Journal of Information Sciences*. 1987. Vol. 13, no. 3, pp. 149–159.