ПОЖИЛОЙ ЧЕЛОВЕК В ЦИФРОВОМ МИРЕ (ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ЭМПИРИЧЕСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ)

Дудченко О. Н.,

*кандидат экономических наук,
старший научный сотрудник,
Институт социологии ФНИСЦ РАН,
Москва, Россия.
E-mail: odoudchenko@gmail.com*

Мытиль А. В.,

*старший научный сотрудник,
Институт социологии ФНИСЦ РАН,
Москва, Россия.
E-mail: awmytil@gmail.com*

Аннотация. В последние годы пожилые люди неоднократно оказывались в фокусе общественного внимания и в качестве субъекта социальной политики, и как социально-демографическая группа, способная оказывать всё большее влияние на развитие различных областей экономики. Кажется бы, постоянно увеличивающаяся численность этой группы (в 2019 г. в России доля пожилых людей в возрасте 60 лет и старше составляла 22%), должно привлечь к ней внимание представителей индустрий, ориентированных на конечного потребителя. Однако, как свидетельствуют данные отечественных и зарубежных исследований, наиболее стремительно развивающаяся отрасль IT-технологий до сих пор не рассматривает пожилых людей в качестве привлекательного сегмента рынка. Возможно, в этом кроется одна из причин хронического разрыва в уровне цифровой культуры и ресурсах цифрового капитала между пожилыми людьми и представителями других возрастных групп. В то же время события последнего года — эпидемия коронавируса — наглядно показали, что владение пожилыми людьми новыми информационными технологиями необходимо не только

для обеспечения их социальной инклюзии, повышения качества жизни, но и для сохранения жизни в прямом смысле этого слова. В этом материале мы бы хотели рассмотреть, в том числе и на основе своих исследований, в чём заключаются основные барьеры к освоению пожилыми людьми новых технологий, какие меры можно предпринять, чтобы сделать представителей старших возрастных групп более активными «пользователями», более привлекательным сегментом для рынка разработчиков.

Ключевые слова: пожилые люди, рынок труда, информационные технологии, обучение, социальная политика.

OLDER ADULTS AND THE DIGITAL WORLD (BY RESULTS OF EMPIRICAL RESEARCH)

Doudchenko Olga N.,

Candidate of Economics, Senior Researcher,

Institute of Sociology of FCTAS RAS,

Moscow, Russia.

E-mail: odoudchenko@gmail.com

Mytil Anna V.,

Senior Researcher,

Institute of Sociology of FCTAS RAS,

Moscow, Russia.

E-mail: awmytil@gmail.com

Abstract. In recent years, older people have repeatedly found themselves in the focus of public attention both as a subject of social policy and as a socio-demographic group that can exert an increasing influence on the development of various areas of the economy. It would seem that the constantly increasing number of this group (in 2019, the share of older people aged 60 years and older was 22% in Russia) should attract the attention of representatives of end-user-oriented industries. However, according to data from domestic and foreign studies, the most rapidly developing IT-technology industry still does not consider

the elderly as an attractive market segment. This may be one of the reasons for the chronic gap in the level of digital culture and digital capital resources between older people and representatives of other age groups. At the same time, the events of the last year — the coronavirus epidemic — have clearly shown that the possession of new information technologies by older people is necessary not only to ensure their social inclusion, improve the quality of life, but also to preserve life in the literal sense of the word. In this article, we would like to consider, including on the basis of our research, what are the main barriers to the development of new technologies by older people, what measures can be taken to make older people more active “users”, a more attractive segment for the developer market.

Keywords: elder people, labor market, information technology, training,

Для исследователей социальных процессов, социальных трансформаций ценность теории демографического перехода заключается в том, что она позволяет интерпретировать и прогнозировать динамику основных демографических показателей: рождаемости, смертности, продолжительности жизни — не только в их взаимосвязи и взаимозависимости, но и в их обусловленности социально-экономическим контекстом. Этим, на наш взгляд, определяется разница между теорией «демографического перехода» Ф. Ноутстайна, которую в дальнейшем развил К. Дэвис [Гудкова, 2018: 126], и «демографической революцией» А. Ландри, сфокусированной на очень значимом, но одном показателе — «принципиально новом режиме рождаемости» [Вишневский, 2017: 4].

Многие демографы не проводят различия между «демографической революцией» и «демографическим переходом», считая, что основные положения обеих теорий во многом совпадают [Вишневский, 2018: 68]. Но, на наш взгляд, теория демографического перехода даёт больше возможностей для понимания и самого процесса старения населения, и нереальности попыток повернуть его вспять за счет либо щедро

финансируемых программ, направленных на повышение рождаемости, либо миграционной политики, ориентированной на приток молодёжи, в том числе из регионов с моделью расширенного воспроизводства населения.

Теория демографического перехода позволяет оценить старение населения как объективно обусловленный процесс, который выражается в увеличении доли пожилых людей на фоне снижения рождаемости и роста продолжительности жизни. Ещё в середине 1960-х гг. польский демограф Э. Россет предложил методику определения демографического возраста общества, основанную на величине доли возрастной группы 60 лет и старше среди всего населения [Россет, 1968]. Если эта доля меньше 8%, то признаки демографического старения отсутствуют. Если она находится в интервале 8–10%, то это соответствует ранней переходной фазе от демографической молодости к старости. Поздняя переходная фаза — это 10–12% пожилых людей в обществе. Состояние демографической старости — 12–15%. В том случае, если доля людей в возрасте 60 лет и старше превышает 15% от общей численности населения, то такое состояние характеризуется как «глубокая демографическая старость».

Как видно из данных рисунка 1, переход к стадиям демографической старости и глубокой демографической старости в нашей стране произошёл ещё тогда, когда она называлась СССР. В 2019 г., по данным официальной статистики, каждый пятый россиянин был пожилым человеком (60 лет и старше),

Рисунок 1. Динамика доли возрастной группы «60+» среди всего населения СССР и Российской Федерации (в %)

к 2030 г., по прогнозам Росстата, им станет каждый четвертый россиянин [ФСГС, 2020], а в 2050 г. — практически каждый третий [Дудченко, 2017а: 905].

Не случайно, что уже в 2012 г. в докладе ООН старение населения определено, как «социальный, экономический и культурный вызов человеку, семье, стране и всему мировому сообществу», как явление, «которое больше невозможно игнорировать». [Доклад... 2012: 3]. Иначе говоря, старение населения — это объективная реальность, с которой сталкиваются все развитые страны. Её можно игнорировать, хотя международные организации советуют этого не делать, можно безуспешно стараться её изменить, а можно попытаться найти в ней стимулы для развития общества — используя «дивиденды долголетия» [Доклад... 2012: 3], разрабатывая программы социальной инклюзии пожилых людей в социально-экономическую жизнь общества. Эту дилемму ещё в начале 2000-х гг. сформулировал С. П. Капица, который отмечал, что при интенсивном процессе старения населения у общества может быть лишь одна альтернатива: либо стагнация, либо рост качества жизни, когда «качество человека и качество населения станут смыслом и целью развития, а человеческий капитал — его основой» [Капица, 2006: 145].

В основу «Стратегии действий в интересах граждан старшего поколения в Российской Федерации до 2025 г.» — программно-го документа, отражающего представление государства о целях и задачах адаптации общества к процессу старения населения, заложена идея социальной инклюзии пожилых людей [Стратегия... 2016: 1–2]. Несмотря на то, что из этого программного документа не понятны приоритеты использования потенциала пожилых людей — в экономической (на рынке труда) или социальной сфере [Дудченко, Мытиль, 2018: 89], главное, что принцип социальной инклюзии был заявлен. И дальше возникает вопрос: можно ли осуществить реальную инклюзию пожилых людей в жизнь общества без того, чтобы обеспечить им возможность освоения современных информационных технологий?

В настоящее время, когда эпидемия коронавируса сделала пожилых людей группой риска, ответить на этот вопрос легко.

Мобильная оплата услуг ЖКХ, пользование терминалами при оплате покупок, которые защищают пожилых людей от контакта с кассирами, способность заказать по Интернету продукты, даже сама возможность воспользоваться личным транспортом без угрозы получить штраф — всё это упирается в цифровые компетенции и наличие необходимого оборудования у пожилых людей.

Эмпирическая база

При подготовке материала этой статьи мы базировались на данных Комплексного исследования 2015–2016 гг., которое проходило в Московском регионе, входило в проект «Старшее поколение: активное долголетие. Московская модель» и было описано ранее [Дудченко, Мытиль, 2018: 86]. Также мы использовали данные исследования, проведённого в г. Москве в 2015–2016 гг. по программе тестирования Независимой оценки качества услуг, предоставляемых организациями социального обслуживания г. Москвы. Методология этого исследования тоже была описана ранее [Дудченко, Мытиль, 2017b: 72]. Для иллюстрации материала этой статьи мы также приводим данные комплексного исследования, которое проводилось в г. Москве в 2018 г. и было ориентировано на выявление наиболее острых проблем москвичей, включало в себя анкетный опрос 400 жителей столицы, экспертные интервью (12 человек) и фокус-группы (29 человек). Помимо этого, используются данные официальной статистики и результаты международных исследований.

Пожилые люди и IT: современное состояние

Анализируя данные научных, маркетинговых исследований, а также публицистических материалов в области соприкосновения старших возрастных групп с миром новых информационных технологий, можно сделать вывод о том, что во всех развитых странах пожилые люди существенно отстают от молодых поколений по уровню цифровой культуры, у них

значительно ниже развиты навыки ИТ-компетенций, они более насторожены к любым инновациям, связанным со сферой информационных технологий.

С одной стороны, в этих выводах нет ничего парадоксального, противоречащего здравому смыслу. Действительно, если вспомнить всё, что известно о специфике группы пожилых из научной литературы и публицистики, то мы согласимся с тем, что им — пожилым людям — действительно сложнее ориентироваться во всём новом, труднее принимать инновации. Один из выводов, сделанных на основе анализа литературы, заключается в том, что «большинство существующих исследований объясняет барьеры взаимодействия с техникой у старших пользователей как следствие возрастных изменений и физиологических проблем. При этом игнорируются дискурсивные и экзистенциальные условия, способствующие и/или препятствующие освоению компьютера людьми третьего возраста» [Кузнецов, Сергеева, 2014: 102].

С другой стороны, если мы, глядя на сегодняшних 80-летних людей, признаем, что реально существует ряд «возрастных» проблем, затрудняющих освоение новых технологий, таких как снижение возможности восприятия (зрения, слуха), затруднений, связанных с передвижением, координацией, мелкой моторикой, а также вероятности изменений социально-эмоционального и экзистенциального плана (капризность, чёрствость, апатия, безразличие), то не значит ли это, что мы навсегда признаем за старшими поколениями роль аутсайдеров в мире новых технологий. И если не произойдёт революционного прорыва в области геронтологии, то поколения нынешних 20-летних и 30-летних, достигнув в своё время рубежа 60-летия, будут подвержены тем же самым возрастным особенностям, что и пожилые люди в настоящее время. И, следовательно, в свою очередь станут аутсайдерами.

Прервать эту порочную логику, когда каждое следующее поколение по достижении определённого возраста оказывается «не интересным» для бизнеса новых технологий, достаточно просто. Стоит просто признать, что с возрастом люди становятся менее заинтересованными в том, чтобы осваивать

инновации только по той причине, что они являются инновацией. Им всё чаще нужна дополнительная, внутренняя мотивация для освоения нового. Об этой мотивации, как наиболее значимом стимуле, мы ещё поговорим дальше.

Пожилые люди становятся более осторожными, мнительными и, одновременно с этим, торопливыми. В принципе, нынешние исследования могут отразить практически весь спектр затруднений и фобий, присущих старшему поколению при освоении новых технологий, о чём мы тоже поговорим далее. Учитывая всё это, а также то, что доля пожилых людей в обозримое время будет оставаться стабильно высокой, стоит уделить внимание изучению не только физиологических и психосоматических особенностей этой возрастной группы, но и их потребностей в этой сфере.

Следующий момент, который является, на наш взгляд, существенным для понимания ключевой проблемы инклюзии пожилых людей в мир цифровых технологий, заключается в динамике статистических данных о пользовании представителями старшего поколения Интернетом. Оценить эту динамику позволяют результаты «Комплексного наблюдения условий жизни населения», которое производит Росстат. Сравним данные его замеров, произведённых в 2011 и 2018 гг. [Комплексное наблюдение... 2011; Комплексное наблюдение... 2018], относительно пользования Интернетом представителей различных возрастных групп. На наш взгляд, вопрос о пользовании Интернетом в большей степени отражает реальность доступа респондентов к новым технологиям, поскольку он предполагает, что если такой доступ есть, то у респондентов есть соответствующие технические средства (ПК, смартфон, планшет и другие гаджеты), и они их освоили.

Прежде, чем анализировать данные, представленные в таблице 1, необходимо отметить, что в 2011 г. респондентам задавался вопрос о «наличии возможности выхода в Интернет», а в 2018 г. — об «использовании сети Интернет». Сопоставляя данные двух исследований, мы делаем акцент, в первую очередь, на сопоставления внутри групп, поэтому считаем, что различие в формулировке вопроса пренебрежимо.

Таблица 1. Доля пользователей Интернетом в различных возрастных группах (в % от численности групп)

Годы	Возрастные группы (число лет)								
	15-19	20-24	25-29	30-34	35-44	45-54	55-59	60-69	70 +
2011	85,1	77,6	74,4	71,6	69,3	49,3	30,5	18,2	5,7
2018	99,0	97,3	97,0	95,6	92,5	82,1	64,3	42,8	11,5

Как видно из данных, представленных в таблице 1, в 2011 г. существовала множественная дифференциация между разными возрастными группами по вопросу о возможности доступа к Интернету. Группа молодежи до 20 лет существенно активнее использовала Интернет, чем следующая за ней возрастная группа «20–24 года», не говоря уже о представителях более зрелых возрастов. На 2011 г. «переломной» группой, которая обозначала своеобразный рубеж между активным и пассивным использованием Интернетом, была группа «35–44 года». После неё доля пользователей Интернетом составляла меньшинство, все больше сжимающееся при переходе от одной возрастной группы к следующей. Каждая возрастная группа, начиная с 45–54 лет и до 70 лет и старше, существенно отличалась от предыдущей по возможности доступа к Интернету.

В 2018 г. мы наблюдаем уже более равномерное распределение пользователей Интернетом в младших и зрелых возрастных группах — вплоть до группы «45–54 года». Если в 2011-м году переломной являлась группа «35–44 года», то в 2018 г. мы видим смещение на один возрастной интервал (10 лет). Остальные три возрастные группы, начиная с 55-летних, столь же существенно отличаются одна от другой и от предыдущих когорт, как и в 2011 г.

То, что «водораздел» между поколениями пользователей Интернетом приходится в настоящее время на границу между 45-летними и 46-летними, подтверждают данные недавнего опроса ФОМ, проведённого в связи с распространением коронавируса, и выясняющего приоритетные для населения источники информации об эпидемии. Молодые люди до 30 лет в своем большинстве узнают новости из Интернета (77%), россияне в возрасте 30–45 лет — преимущественно из Интернета (56%),

а представители старших возрастов отдают предпочтение традиционным СМИ. В возрастной группе 46–60 лет Интернетом, как новостным источником, пользуется 29%, среди пожилых старше 60 лет — ещё меньше — 11% [Коронавирус... 2020].

Этот же рубеж, который пролегает между 45-летними и младше и 46-летними и старше в отношении частоты пользования Интернетом как источником информации, отмечается и в нашем исследовании, проведённом в 2018 г. (методом анкетирования, объем выборочной совокупности 400 жителей г. Москвы). Интернет является источником информации для 77% молодых людей в возрасте 29 лет и младше, для 66% москвичей в возрасте 30–44 года, для 51% респондентов из возрастной группы 45–59 лет и для 19% пожилых москвичей в возрасте 60 лет и старше.

На наш взгляд, сдвиг на десятилетие рубежа между активными и пассивными пользователями Интернетом, который произошёл между двумя замерами Росстата, и который подтверждается данными других исследований, отражает не что иное, как естественную смену поколений, а не результат усилий государства, общественных организаций или самостоятельной мотивации людей старших возрастных групп по освоению новых технологий.

При рассмотрении этой динамики может возникнуть резонный вопрос: не является ли надуманной проблема освоения старшими поколениями инновационных технологий? Может быть, стоит подождать ещё лет 20–25, когда в категорию «пожилые люди» попадут нынешние 30–40-летние россияне, которые уже сейчас практически поголовно пользуются Интернетом? Можно, конечно, ставить вопрос и так, но, во-первых, вряд ли кто-то может предположить, какие новые открытия в области информационных технологий произойдут за это время, к чему придётся адаптироваться будущим 60-летним. Во-вторых, вряд ли за это время медицина совершит такой прорыв в геронтологии, что пожилые люди будут чувствовать себя и действовать, как молодые. Иными словами, резонно предположить, что и через 20–25 лет пожилые люди будут сталкиваться примерно с теми же физиологическими

и психосоматическими проблемами при освоении новых технологий, что и нынешние представители старших возрастов.

Практики пользования цифровыми технологиями представителями старшего поколения: сравнительный анализ исследований

Большинство исследовательских работ в сфере освоения мира цифровых технологий посвящено анализу практик обучения пожилых людей компьютерной технике [Кузнецов, Сергеева, 2014], пользованию Интернетом [Алексеева и др., 2018], реже — терминалами для оплаты [Крошкин, Медведева, 2014]. Исследовательская проблема, как правило, сфокусирована на выявлении и анализе факторов, которые способствуют или, наоборот, препятствуют вхождению пожилых людей в мир цифровых технологий.

Если провести сравнительный анализ барьеров и стимулов, выявленных в результате исследований, проведённых в течение 2010-х гг. в различных регионах России, то окажется, что авторы, вне зависимости от того, какой конкретно вид информационных технологий они изучают, описывают примерно схожий набор факторов. Более того, в том случае, если исследования проводились в том числе с применением качественных методов, и в материалах используется прямая речь респондентов, то можно отметить схожесть высказываний.

Например, рассмотрим вопрос о таком наиболее сильном, безусловном стимуле для освоения пожилыми людьми новых технологий, как сохранение профессиональной занятости. Приведём высказывания на эту тему респондентов из трёх исследований. Первое проходило в 2011 г. в г. Волгограде [Кузнецов, Сергеева, 2014]; второе — в Московском регионе (к сожалению, авторы не указали, в какой именно момент было проведено это исследование, но, ориентируясь на дату выхода публикации, можно предположить, что оно состоялось не позже 2017 г., а то и 2016 г.) [Алексеева и др., 2018]; третье проводили авторы этого материала в 2018 г. в г. Москве.

- *«Компьютер мне нужен по работе, поэтому чтобы как-то удержаться на рабочем месте, я решила его освоить»* (Ж., 55 лет). [Кузнецов, Сергеева, 2014: 108];
- *«Интернет осваивала на работе с помощью специалистов»* (Ж., 59 лет, не работает, живёт одна) [Алексеева и др., 2018: 156];
- *«Я в свое время работу искал... Это вот когда еще было... до пятидесяти. Как раз компьютер... Думаю, надо грамоту... Как ни посмотришь — знание компьютера [везде требуется]. Ну и пришлось, значит... Думаю: как раз буду менять работу — надо подучиться. Ну, работу не поменял, но компьютерная грамота у меня осталась в голове»* (М., 69 лет, не работает).

Результаты многочисленных исследований показывают, что ситуация на рынке труда для представителей старших поколений, начиная с конца 1990-х гг. становится всё более непростой. С одной стороны, понимая, что *«на пенсию не проживёшь»*, они стремятся работать как можно дольше. С другой стороны, работодатели не слишком заинтересованы в том, чтобы предоставлять вакантные позиции 50-летним людям, не говоря уже о тех, кто вышел на пенсию [Дудченко, Мытиль, 2017а: 908–909]. Естественно, что возможность сохранения работы или получения новой работы является стимулом для наращивания цифровых компетенций.

На наш взгляд, очень важна тема внутрисемейного взаимодействия по обучению новым технологиям представителей старшего поколения их детьми и внуками. Вот как она прозвучала в исследовании, проведённом в 2011 г. в Волгограде: *«Компьютер есть, но дети такие противные — не учат [смеется]. Злятся, „ничего не понимаешь“, кричат... Мы вызываем раздражение у своих детей, потому что не так быстро усваиваем все. А что?! Мы начали осваивать компьютер уже в пенсионном возрасте. А их очень это раздражает. <...> Ну, и у подруги так. У меня-то еще дочка, это помягче. А у нее, у моей подруги, сын. Так он, конечно, там нервничает. Ему некогда, а тут мама пристаёт: “Как? Нау-чи”»* (Ж., 65 лет). [Кузнецов, Сергеева, 2014: 112].

Следующая цитата из исследования, проведённого в Москве и Московской области среди пожилых пользователей Интернета: *«Испытываю дискомфорт из-за недостаточных умений работы с Интернетом, спросить не всегда есть у кого, из родственников надежда только на племянника»* (Ж., 59 лет, не работает, живет одна) [Алексеева и др., 2018: 155].

А это — уже из нашего исследования, проведённого в Москве в 2018 г.: *«Сын подарил свой старый ноутбук. Он хороший, только не фурычит. Включаю, он поработает пару минут и выключается. Хочу найти мастера, кому его показать. Сына беспокоить не буду — у него работа, свои проблемы»* (М., 82 года, не работает).

Как видно из приведённых цитат, представители старшего поколения, даже если у них есть возможность обратиться к молодым родственникам за советом и помощью в освоении новых технологий, не всегда стремятся это делать. Конечно, есть много свидетельств и об «историях успеха», когда пожилые люди именно с помощью близких людей смогли приобрести необходимые для них навыки работы с компьютером, смартфоном, научились отправлять и принимать информацию по Интернету.

На наш взгляд, вхождение пожилых людей в мир цифровых технологий наиболее комфортно и результативно тогда, когда в этом процессе им ассистируют родные, близкие, заинтересованные в конечном результате. Это касается не только умения пользоваться ПК, выполнять стандартные операции в Интернете (большинство из которых заключается в передаче данных для начисления коммунальных расходов), но и способности использовать платёжные терминалы, осуществлять безналичную оплату услуг, совершать онлайн покупки.

Мы специально сделали именно такую подборку цитат, чтобы заострить тему возможности обучения пожилых людей инновационным технологиям с помощью близкого круга общения и показать, что даже в том случае, когда человек преклонного возраста живёт в семье или имеет возможность контактировать со своими родственниками, далеко не всегда он получает или готов получить от них действенную помощь в освоении цифровых технологий.

Можно перечислить много объективных объяснений такому положению вещей, ещё больше существует субъективных обоснований, которые перечисляют сами респонденты. Это и нежелание *«выглядеть глупо, когда не понимаешь, что тебе говорят»*, и боязнь переспросить, потому что другие *«будут думать, что я совсем глупая»*. Но необходимо понимать, что альтернативные варианты приобщения пожилых людей к информационным технологиям априори являются менее эффективными.

Что мы имеем ввиду? Если речь идёт об основах компьютерной грамотности — это либо городские платные курсы, либо бесплатное обучение азам компьютерной грамотности, которые предоставляют Центры социального обслуживания населения. Там многое зависит от личности педагога и от того, заложен ли в методику преподавания учёт возрастных особенностей пожилых людей. Помимо этого, существуют ещё отдельные проблемы, которые могут возникнуть тогда, когда обучение пожилых людей компьютерной грамотности происходит не «на дому», а в стенах специализированных учреждений. Сразу отметим, что все проблемы, о которых речь пойдёт ниже, были зафиксированы как в наших исследованиях 2016–2018 гг., так и в упомянутом ранее исследовании 2011 г.

Во-первых, программное обеспечение на домашнем компьютере обучающегося может не совпадать с тем, которое установлено в компьютерном классе. Приходя домой, пожилой человек не может воспроизвести те действия, которые он освоил вместе с учителем. Это не уникальная ситуация, поскольку пожилым людям нередко достаётся компьютерная техника, бывшая в употреблении у их детей, зачастую с устаревшим программным обеспечением. Во-вторых, у обучающегося дома есть компьютер, но нет Интернета, что тоже затрудняет освоение программы обучения. В-третьих, и это не такой уж редкий случай, пожилой человек, обучающийся на бесплатных компьютерных курсах, например, в Центре социального обслуживания, вообще не имеет дома компьютера. Конечно, это ставит под вопрос весь смысл обучения, но такое тоже бывает. Далеко не у всех пожилых людей есть дети, родственники или близкие люди, готовые подарить компьютер или хотя бы отдать уже

послуживший, но исправно работающий гаджет. Не все пенсионеры, особенно одинокие и неработающие, могут позволить себе покупку ПК. Ориентируясь на цены марта месяца текущего года, покупка самого простого, но оснащённого необходимым ПО и гарнитурой компьютера или ноутбука обошлось бы, как минимум, в две суммы прожиточного минимума (11 952 рублей), установленного Правительством города Москвы. Плюс к этому — ежемесячная плата за пользование Интернетом.

Если же мы говорим об использовании представителями старших поколений платёжных терминалов — всех тех, которые позволяют бесконтактно проводить различные финансовые операции, то здесь возникает вопрос о качестве визуализации инструкций, прилагающихся к терминалам, и целевых установках, которые даются обслуживающим их консультантам. Наличие у актуальных потребителей претензий к *«неудобному интерфейсу»* терминалов, *«размеру шрифтов»*, *«расположению кнопок»* отмечалось в исследовании, проведённом в Московской области «на заре» внедрения платёжных терминалов [Крошилин, Медведева 2014: 125–128]. По данным этого исследования, примерно половина опрошенных из возрастной группы 40 лет и старше оказалась не готова в дальнейшем пользоваться терминалами оплаты, поскольку либо не доверяет новым технологиям, либо просто не понимает, как с ними работать [Крошилин, Медведева, 2014: 126].

Наличие этих двух мотивов в качестве обоснования отказа от пользования платёжными терминалами, онлайн покупками, пластиковыми карточками, электронной почтой выделили и мы по результатам исследования, проведённого в Москве в 2018 г. Вот как рассказывает респондент об опыте использования терминала для оплаты квитанций ЖКХ: *«Это давно было, я тогда ещё молодой была. Решила — попробую! Другие оплачивают через эти.., аппараты, а я чем хуже? И говорили, что это выгодно... Ха! Стою перед ним и ничего не понимаю. Достала очки, читаю. Всё равно не могу разобраться, что мне делать... Ладно, подошла девочка — да, консультант, подсказала. Ввожу цифры с платёжки — раз, не то нажала, начинай с начала! А за мной уже очередь выстроилась. Я тороплюсь, мне*

неудобно, что людей задерживают... Хорошо, девочка сама всё сделала. Фу! Столько переживаний, да, ну его к лешему!» (Ж., 80 лет, не работает).

На наш взгляд, парность этих двух мотивов — недоверия к новым технологиям и непонимания, как ими пользоваться, является неслучайной. Один мотив подпитывает другой: недоверие отвращает человека от попытки хотя бы попробовать воспользоваться новой технологией, а отсутствие практики усиливает настороженность перед непонятым явлением. Заставляет задуматься то, что сочетание этих мотивов является весьма устойчивым и распространённым среди пожилых людей.

Необходимо отметить, что крайняя степень недоверия, которая перерождается в создание и трансляцию конспирологических теорий, присуща не только представителям старших поколений. Другое дело, что у пожилых людей она попадает на питательную почву и без того многочисленных страхов, среди которых основным является боязнь мошенничества (не только в Интернете, но «*в нём-то уж сто процентов!*»). Также весьма распространённым является страх подвергнуться насилию, ограблению, который коренится в ощущении своей нарастающей беспомощности, незащищённости. Но, что характерно, аргумент, заключающийся в том, что приобретение цифровых компетенций может повысить самооценку, почувствовать себя более уверено и защищённо, редко воспринимается пожилыми людьми. В качестве иллюстрации приведём отрывок интервью с москвичкой (Ж, 78 лет, не работает), которая является яркой противницей использования пластиковых карт (исследование проходило в 2018 г.):

«Респондент: *Меня уже сколько раз грабили в магазине! Приду домой, поплачу. А что сделаешь? В милицию [полицию] обращаться бесполезно. Никто искать не будет!.. Я точно знаю, что меня отследили, когда я в Сбербанке деньги снимала. Я даже представляю, кто: двое парней вокруг меня крутились. Хорошо, не всю пенсию сняла.*

Интервьюер: *Если бы у Вас была карточка, то Вы бы её просто заблокировали и не потеряли бы деньги...*

Респондент: *Да? Это как? Это что, нужно куда-то звонить? [пауза] Всё равно мороки много. И что потом с этой карточкой делать? И деньги не такие уж большие были».*

Судя по контексту высказываний пожилых людей в ходе проведения качественных исследований — не только тех, которые проводили сами авторы этого материала, но и описанных другими исследователями, нередко «недоверие», «неумение» и «неспособность» (по возрастным причинам) являются не причиной отказа от использования новых технологий, а социально приемлемым, с точки зрения респондентов, его обоснованием.

Барьеры, стимулы: баланс «затрат» и «приобретений»

Анализ результатов исследований, проведённых авторами статьи в 2015–2018 гг., позволил сделать вывод о том, что наиболее значимым фактором, влияющим на успешность освоения пожилыми людьми информационных технологий, является чёткая формулировка ответа на вопрос: для чего мне это нужно, какую пользу мне это принесёт. Иными словами, необходим мощный внутренний стимул, чтобы продолжать практиковаться, невзирая на неизбежные ошибки, возникающие вопросы, поскольку только регулярная практика обеспечивает уверенность в пользовании новыми технологиями. Этот вывод полностью согласуется с наблюдениями, сделанными ранее другими исследователями: «Превращение пожилого человека в пользователя ПК является результатом его сознательного и взвешенного выбора в большей степени, чем в случае других групп пользователей» [Кузнецов, Сергеева, 2014: 107].

Как и во многих других случаях, вопрос о стимулах и барьерах к освоению пожилыми людьми мира цифровых технологий сводится к оценке баланса «затрат» и «приобретений». В том случае, когда «приобретения» осязаемы и жизненно необходимы, как, например, в вопросе повышения своей конкурентоспособности на рынке труда, пожилые люди готовы мириться со всеми возможными «затратами» на достижение искомой цели.

Ранее мы характеризовали мотив получения или сохранения работы как наиболее сильный и безусловный стимул к освоению пожилыми людьми новых технологий. К нему можно добавить ещё другие виды социальной активности, поддержание участия в которых может быть связано с овладением цифровыми технологиями. Например, участие в работе Советов Ветеранов, иных общественных организаций, инициативных групп. Это не случайно, поскольку именно активность в экономической и социальной сферах означают для пожилых людей искомую социальную инклюзию.

В советское время выход на пенсию означал своеобразную «социальную смерть», поскольку если молодому пенсионеру не выпадал шанс продолжить активную деятельность в составе немногочисленных в то время общественных организаций, то большинство его социальных связей обрывались. Но, благодаря низкой мобильности населения, существования института прописки и «квартирного вопроса», у большинства молодых пенсионеров оставался вариант смены социальных ролей: с «производственника» на «дедушку», с «учителя» на «бабушку». Молодые пенсионеры могли продолжить работу, но только уже в пределах своей расширенной семьи. Те, кому посчастливилось получить небольшой земельный надел под дачный участок, могли заниматься его благоустройством. Благодаря достаточно высокому уровню пенсионного обеспечения в Советском Союзе, пожилые люди могли выступать в роли «спонсоров» молодых поколений, что, несомненно, способствовало повышению их самооценки и социального самочувствия.

В настоящее время не существует модального «образа жизни на пенсии» и в силу резкой дифференциации российского общества, и по причине активизации пространственной мобильности, когда взрослые дети, их семьи всё чаще оказываются территориально отделены от своих родителей, а пожилые люди, даже если они находятся в пределах досягаемости от своих внуков, зачастую не могут «работать» бабушками и дедушками, поскольку им нужно продолжать трудовую деятельность для обеспечения приемлемого качества жизни. Нередко к моменту окончания трудовой деятельности (вынужденной

или добровольной), у пожилых людей не остаётся ни желаний, ни планов на предстоящую жизнь на пенсии.

В этих условиях все остальные стимулы к освоению цифровых технологий, которые были зафиксированы и в наших, и в других исследованиях, имеют условный характер. Условность им придаёт то, что наличие, казалось бы, объективных предпочтений, которые обеспечивает владение новыми технологиями, сочетается с субъективными потребностями в них.

На наш взгляд, один из существенных моментов в оценке баланса «затрат» на изучение пожилыми людьми цифрового мира и «приобретений» в результате него заключается в степени их жизненной активности. В том случае, если пожилой человек примеривает на себя роль того, кто *«не живёт, а выживает и доживает»*, то очевидно, что у него будет очень мало стимулов не то что к овладению новыми технологиями, но и вообще ко всему новому и непривычному, что не входит в его размеренный образ жизни.

Рассмотрим это на примере одной из наиболее острых проблем пожилых людей — социального одиночества. Данные многочисленных исследований совпадают в том, что владение пожилыми людьми ПК, гаджетами, поддерживающими коммуникационные мессенджеры, в принципе может сгладить проблему социального одиночества, расширить круг социальных контактов. Казалось бы, что все пожилые люди должны быть заинтересованы в освоении мессенджеров, позволяющих в видеорежиме общаться с близкими людьми. Однако это не всегда бывает так не только из-за того, что у кого-то нет близких людей, с которыми хотелось бы общаться, а у других — никто из их сверстников не пользуется Интернетом, предпочитая разговоры по стационарному телефону. Бывает и так, что просто у пожилого человека нет такой потребности — общаться с близкими людьми. Вот что сказала на этот счёт москвичка, участвовавшая в групповых дискуссиях, которые авторы проводили в г. Москве в 2016 г.: *«Я тоже компьютерные курсы посещала. Но не занимаюсь — он мне не нравится. Ко мне внук приезжал, говорю: не хочу, не хочу! Знаю, как включать, но не хочу. А он меня все уговаривает: будешь с Толей — у меня внук учится в Канаде,*

выиграл тендер — разговаривать. Я говорю: не надо, не хочу!» (Ж., возрастная группа «старше 72 лет», не работает).

Все остальные стимулы к освоению пожилыми людьми новых технологий, которые были выявлены и в наших, и в других отечественных исследованиях, являются столь же условными. Повышение качества жизни, разнообразие досуга, конечно, являются значимыми, но только тогда, когда пожилой человек, ранее не пользовавшийся Интернетом, ПК, гаджетами любил посещать выставки, активно проводил свой досуг. Экономия времени, сил на произведение рутинных операций (например, оплату счетов ЖКХ, передачу показаний счётчиков) также мотивирует, но не в случае, когда любой повод выйти на улицу воспринимается как стимул к жизни.

Нам бы хотелось рассмотреть ещё одно препятствие к освоению пожилыми людьми мира цифровых технологий, которое заключается в наличии «языкового барьера». Наверное, каждый, кто пытался оказать дистанционную помощь своим пожилым родственникам в решении возникших у них компьютерных проблем, представляет, насколько сложно объяснить алгоритм решения простейшей задачи, не используя привычные обозначения клавиатуры, стандартных процедур. Действительно, мир цифровых технологий обладает своим собственным языком, который для неофитов, особенно, если они являются представителями старших поколений, выглядит «абракадаброй».

Затруднения в освоении новых технологий пожилыми людьми, связанные с непонятной терминологией, имеют длительный и устойчивый характер. Приведём высказывания респондентов из исследования 2011 г., проведённого в Волгограде, и из нашего исследования, которое прошло в Москве в 2018 г.:

- *«Я пыталась работать с самоучителем, но с самоучителем мне язык не понятен был, мне нужен был кто-то, чтобы показал»* (Ж., 75 лет, не работает). [Кузнецов, Сергеева, 2014: 111];
- *«Когда я слышу слова «логин», «пароль», я впадаю в ступор, сразу отключаюсь»* (М., 80 лет, работает).

Дело в том, что преподаватели компьютерных курсов (платных и бесплатных), консультанты, которые выделяются компаниями для помощи в использовании клиентами новых технологий, как правило, являются молодыми людьми, для которых язык IT-технологий является родным. Именно на нём они взаимодействуют с пожилыми людьми, не делая поправку на то, что те его вовсе не понимают. Здесь не надо обращаться ни к Вильгельму фон Гумбольдту, ни к Юргену Хабермасу, чтобы понять, что учитель и ученик, разговаривающие на разных языках, вряд ли поймут друг друга.

Заключение. Вопросы для обсуждения

Бурное развитие цифровых технологий перевернуло традиционную матрицу взаимодействий поколений, в которой «старшие» были носителями жизненного опыта и выступали в роли учителей, наставников «младших» поколений. В настоящее время всё наоборот: молодые люди, на которых в первую очередь ориентированно галопирующее развитие информационных технологий, которые наиболее восприимчивы к любым новациям, в большей степени готовы к их использованию в своей повседневной жизни, в результате «по рождению» обладают несравненно большими цифровыми компетенциями, чем поколения их родителей и особенно прародителей. Они оказываются в столь несвойственной им роли «наставников», а их бабушки и дедушки вынуждены занимать тоже непривычную для них социальную роль «учеников». Необходимо сказать, что ни молодежь, ни пожилые люди, не испытывают радости от этой трансформации.

Результаты зарубежных и отечественных исследований сходятся в том, что интересы и потребности группы пожилых людей практически вынесены за скобки в процессе развития новых технологий. Это значит, что уже сейчас менеджеры IT-индустрии игнорируют более 20% российских потенциальных потребителей ПО, мессенджеров, игр. К середине 30-х годов нынешнего столетия, если ничего не изменится в официальных демографических прогнозах и приоритетах IT-индустрии, она

будет не принимать в расчёт уже 25–30% своих потенциальных клиентов.

Таким образом, можно констатировать, что состояние баланса барьеров и стимулов повышения цифровых компетенций представителей старших возрастов зависит от более или менее быстрого признания их акторами в сфере цифровой экономики, наделения их субъектностью в этом процессе. Если это произойдёт, то все вопросы второго плана, такие как «языковой барьер», методики обучения, учитывающие психосоматические особенности пожилых людей, разработка ПО, настроенная на их потребности, быстро найдут своё решение.

Список литературы

- Алексеева О. А., Бестужева О. Ю., Вершинская О. Н., Скворцова Е. Е. 2018. Адаптация пенсионеров к интернет-среде // Социальная психология и общество. Т. 9. № 2. С. 150–164.
- Вишневский А. Г. 2018. Демографический переход и гипотеза гиперболического роста населения // Демографическое обозрение. Том 5. № 1. С. 64–105.
- Вишневский А. Г. 2017. Нерешенные вопросы теории демографической революции // Население и экономика. Том 1. № 1. С. 3–21.
- Гудкова Т. Б. 2018. Концептуализация второго демографического перехода: эвристический потенциал и ограничения теории // Вестник Томского государственного университета. Философия. Социология. Политология. № 43. С. 125–136.
- Доклад «Старение в XXI веке: триумф и вызов». Резюме. United Nations Population Fund (UNFPA) and HelpAge International, 2012. 7 с. [Электронный ресурс]: URL: <https://www.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/Ageing%20Report%20Executive%20Summary%20RUSSIAN%20Final%20low%20resolution.pdf> (дата обращения: 06.05.2020).
- Дудченко О. Н., Мытиль А. В. 2017а Проблема социальной инклюзии и трудовой занятости пожилых людей: ресурсы и риски // Труд и общество в реалиях XXI века: Сб. науч. статей / Отв. ред. Р. В. Карапетян. СПб.: Скифия-принт. С. 905–915.

- Дудченко О. Н., Мытиль А. В. 2017b. Становление института независимой оценки качества: вопросы и перспективы развития // Социологическая наука и социальная практика. Том. 5. № 1. С. 70–88.
- Дудченко О. Н., Мытиль А. В. 2018. Специфика группы пожилых людей как объекта социальной политики // Социологическая наука и социальная практика. № 1. С. 84–100.
- Капица С. П. 2006. Демографическое развитие и будущее человечества // Общественные науки и современность. № 4. С. 137–148.
- Комплексное наблюдение условий жизни населения. 2011: Статистический сборник / Росстат-М.: ИИЦ «Статистика России». 315 с.
- Комплексное наблюдение условий жизни населения. 2018. ФСГС. Официальный сайт. [Электронный ресурс]: URL.: https://www.gks.ru/free_doc/new_site/KOUZ18/index.html (дата обращения: 28.03.2020).
- Крошилин С. В., Медведева Е. И. 2014. Специфика потребления в «третьем возрасте» // Старшее поколение и будущее / Под науч. ред. чл.- корр. РАН Н. М. Римашевской. М: Экономическое образование. С. 116–130.
- Кузнецов А., Сергеева О. 2014. «Новые» технологии и «старые» люди: исследование опыта пользования компьютером у представителей третьего возраста // Социология власти. № 3. С. 99–125.
- Организация Объединённых Наций. Глобальные вопросы повестки дня. Старение. 2020. [Электронный ресурс] URL.: <https://www.un.org/ru/sections/issues-depth/ageing/> (дата обращения: 28.03.2020).
- Россет Э. 1968. Процесс старения населения. М.: Статистика. 512 с.
- Стратегия действий в интересах граждан старшего поколения в Российской Федерации до 2025 года. Распоряжение Правительства РФ от 05.02.2016. № 164-р. [Электронный ресурс]: URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_193464/ (дата обращения: 06.05.2020).

Усманова С. В. 2017. Понятие о геронтологии. Классификация возрастных групп. Методическое пособие. Иркутск: ИрГУПС МК ЖТ. 30 с.

ФСГС. Официальная статистика. Население. Демография. 2020. Официальный сайт ФСГС. [Электронный ресурс]: URL: <https://www.gks.ru/folder/12781> (дата обращения: 28.03.2020).

Коронавирус: опасения и оценка принятых мер. Официальный сайт ФОМ. 13.03.2020. [Электронный ресурс]: URL: <https://fom.ru/Zdorove-i-sport/14361> (дата обращения: 06.05.2020).