

Использование ИКТ как новая потребительская практика пожилых и качество их жизни

И.А. Григорьева^{1,2}, А.В. Дмитриева¹

¹Университет ИТМО

soc28@yandex.ru, alexandra.dmitrieva.uni@gmail.com

²Санкт-Петербургский государственный университет

Аннотация

В статье представлено краткое описание проведенных качественных исследований новых потребительских практик пожилых людей, в первую очередь, использование современных информационно-коммуникативных технологий и их влияние на социальное включение и качество жизни старшего поколения.

Развитие современных информационно-коммуникативных технологий внесло существенные коррективы в жизнь пожилых людей. Использование ИКТ, по сути, стало одной из потребительских практик, но насколько это повлияло на улучшение качества жизни населения старшей возрастной группы? Ответы на этот и другие вопросы мы попытались дать в статье.

В заключение приводятся результаты проведенных исследований.

Ключевые слова: пожилые люди; ИКТ; новые потребительские практики; качество жизни.

Введение

Сегодня значительное число социальных мыслителей признает, что социально-экономические отношения в целом определяются включенностью активных социальных деятелей, людей или групп в воспроизводство существующего знания, коммуникаций и их культурных рамок. Социальные и культурные рамки общества трансформируются. Отсюда возникает беспокойство о новых формах социального исключения — исключения тех, чьи знания устарели, а навыки недостаточны для включенности в более сложные пространства коммуникации, чем телевизор. Основным критерием структуриации современного общества становится «включенность/исключенность». Под «социальным включением», т.е. инклюзией, понимают процесс интеграции, вхождения в общество. Естественно, в качестве самой «проблематичной» группы в данном случае рассматриваются пожилые «непользователи» ИКТ.

Для преодоления возникших, прежде неизвестных форм социально-возрастного неравенства, нужна переориентация социальной политики и общественного мнения, направленная на осознание обществом и самими пожилыми людьми идеи уважения к себе как ресурсу общества, а не его ноше. Известный международный документ «Окинавская хартия» рекомендует «уделять особое внимание нуждам и возможностям людей, пользующихся меньшей социальной защищенностью... а также пожилых граждан, и активно осуществлять меры, направленные на предоставление им более легкого доступа» [1]. На эти задачи направлена принятая в феврале 2016 г. «Стратегия действий в интересах граждан старшего поколения в Российской Федерации до 2025 года» [2].

Развитие современных информационно-коммуникативных технологий внесло существенные коррективы в жизнь пожилых людей. Использование ИКТ, по сути, стало одной из потребительских практик, но насколько это повлияло на улучшение качества их жизни?

1. Теоретическая рамка исследования

Характер информационного воздействия в современном мире в связи с мультимедийным источником информации постепенно преобразуется из массового в индивидуализированный. Возможности традиционных СМИ директивно определять направленность и содержание информационного потока в адрес людей старшего поколения как пассивного объекта непосредственного воздействия постепенно уступают место избирательности, при которой характер коммуникаций уже во многом определяется не источником, а потребителем. Степень информационной свободы нового поколения пожилых увеличивается «семимильными шагами» за счет интенсивного развития и широкого распространения электронных технологий: компьютера, Интернета, мобильных телефонов, мобильных электронных носителей информации; отмечено, что «в результате резко уменьшается потенциал государственных институтов в формировании массового сознания, мировоззрения всех поколений». Так, в возрастной группе 56–60 лет Интернетом пользуются 32% людей, 13% — в возрастной группе 61–72 года и 6% — в возрасте 72 лет и старше [3]. Таким образом, в абсолютных числах пользователи Интернета в возрасте 56 лет и старше составляют более 6 млн. россиян, и это достаточно большая социальная группа населения.

Как показали наши исследования, пожилые охотно подтверждают использование ИКТ, однако пользуются, в основном, такими программами, как «Скайп», почтовые сервисы и отчасти социальные сети. Значительная часть этой возрастной группы адекватно оценивает значимость современных коммуникативных навыков как средства социального включения. Но в повседневной жизни пожилые люди чаще используют компьютер как средство проведения досуга и престижного современного времяпровождения, тем более что сайты, адресованные пожилым, определенно ориентированы именно на организацию их досуга [4].

Среди причин нежелания учиться использованию компьютера ответившие отмечали: физические ограничения (чаще всего плохое зрение), отсутствие

потребности, недостаток денег для покупки компьютера. Особенно драматично выглядят «нежелание перегружать голову» и ссылки на старческий возраст, хотя именно интеллектуальные нагрузки являются лучшей профилактикой ряда старческих заболеваний. При этом сохраняются ориентации на такие традиционные, достаточно тяжелые виды физической нагрузки, как работа на даче. Им приписываются позитивные качества, в отличие от «вредного» компьютера. Как отмечает известный социолог Д.М. Рогозин, «почему-то многим пожилым неудобно, неловко учиться. А что в этом неловкого? В государственных программах единственное, чему учат стариков, это компьютерная грамотность, вязание, кройка, шитье, танцы. То есть, чем бы дитя ни тешилось, лишь бы не мешало» [5]. Поэтому «ссылка» на дачу и удобна, и приветствуется всеми...

Отметим, что именно «копание в земле» или «выращивание чего-либо на даче» почему-то рассматривается как «естественная потребность», хотя само использование понятия «естественный» здесь, и во многих других случаях, бездоказательно. В конце концов, потребность в самореализации для кого-то самая насущная и естественная, а для кого-то придуманная и социально сконструированная.

Оценка качества жизни населения старшей возрастной группы в России затруднена вследствие значительных региональных различий и принятых параметров оценивания, сводящих сложный социальный процесс к «уровню жизни» или еще уже, уровню пенсии [6]. В то же время использование международных индексов для такого сравнения показывает, что по большинству параметров качество жизни пожилых людей в России среднее, а по образованию существенно превышает среднеевропейский уровень. Но, несмотря на это, дополнительным образованием охвачено меньшее число людей старшего поколения, чем хотелось бы в условиях постоянно обновляющихся технологий [7]. И сами пожилые, как уже было отмечено, рассматривают дополнительное образование как способ проведения досуга, а не ключ к продолжению занятости, которая больше всего влияет на сохранение социального включения и качество жизни. Овладение ИКТ пока тоже на это мало влияет, несмотря на возлагавшиеся именно на него надежды.

В современном коммуникационном пространстве значительное число пожилых людей включено в такие сети, как «ВКонтакте» или «Одноклассники», или другие сообщества. Мы изучали освещение вопросов старения в интернет-сообщениях. Тема «активного долголетия» рассматривается не в ракурсе взаимопомощи или социальной активности, а скорее, «активного лечения старения». Эти аспекты обсуждаются в прочной смысловой связке старения и лечения болезней, а с другой стороны — наличия значительного числа болезней, связываемых в сознании людей со старением. В ситуации, когда эти сюжеты активно тиражируются рекламой, в том числе в социальных сетях — со стороны фармацевтических, а также различных медицинских и псевдомедицинских компаний, перепосты сообщений свидетельствуют только о заикленности на теме «здоровье», а не о вариантах социальной активности или социального включения. Выявляется сосредоточенность пожилых людей на своем здоровье, а также интерпретация активного долголетия как здорового долголетия, ориентированного на поиски «лекарства от старения» [8].

2. Описание методики

Методика исследования включает использование наблюдений, фокус-групп и интервью.

Задача исследования в целом (2014–2016 гг.) заключалась в оценке влияния новых технологий взаимодействия пожилых людей и общества (в частности, обучения компьютерной грамотности) на их социальную инклюзию. Под технологиями взаимодействия мы понимаем социальное обслуживание населения старшей возрастной группы, которое законодательно, институционально закреплено и используется государственными социальными службами.

В основе данного параграфа лежат результаты углубленных интервью с пожилыми людьми, обучающимися на курсах компьютерной грамотности в КЦСОН, библиотеках и специализированных НКО для обслуживания этой социальной группы в Санкт-Петербурге и Ленинградской области. Всего было собрано 30 интервью и три фокус-группы. Основная гипотеза этой части исследования заключалась в том, что мотивация пожилых людей к обучению на курсах чаще всего связана с их желанием разнообразить досуг, освоить новую практику, не актуализируя для себя ее рациональные смыслы.

В качестве дополнительной гипотезы мы выдвинули идею о том, что те смыслы, которыми пожилые наполняют свое взаимодействие с компьютером и Интернетом, редко бывают связаны с продлением их активности, например, через включение в трудовую занятость. Социальное включение происходит, но преимущественно через сферу досуга. Материалы интервью были обработаны в программе Atlas. ti, предназначенной для качественного анализа данных.

3. Результаты исследования

Чаще всего взаимодействие пожилых и ИКТ начинается с компьютеров, оставшихся в наследство от повзрослевших детей. Вследствие этого первичное осваивание навыков пользования ими происходит с помощью родственников (детей и членов их семьи) и формулируется как «дети показали».

Поскольку часто компьютеры, переходящие от детей, достаточно старые, то люди старшего поколения, актуализирующие для себя потребность в приобщении к виртуальному пространству, совершают покупку новой техники, если могут себе это позволить. В таких случаях компьютер уже может быть «настроен», а популярные или нужные программы установлены по просьбе информантов специалистами. Многие навыки первоначально осваиваются пожилыми людьми «методом тыка», который качественно не сильно отличается от тех приемов, которые показывают дети. Как правило, скорость запоминания конфигураций клавиш и кликов, позволяющих работать на компьютере, существенно различается у молодых и пожилых. Манипуляции с мышкой и клавиатурой, показанные детьми в ускоренном режиме, как способ обучения быстро себя исчерпывают, превращаясь в вариации случайного выбора.

Знакомство людей старшего поколения с компьютером практически всегда происходит с помощью посредника, выступающего в качестве «настройщика» необходимых программ и демонстрирующего простые действия,

обеспечивающие работу устройства. Попытки овладеть компьютерной грамотностью самостоятельно предпринимаются пожилыми реже, и фактически не бывают связаны с мотивом принуждения, например, со стороны работодателя.

В процессе выяснения целей использования компьютера до того, как информанты пришли на курсы, оказалось, что значительная часть пожилых людей все-таки пользовалась компьютером на рабочем месте. Однако навыки, приобретенные на работе и необходимые дома, существенно различаются с точки зрения механики их освоения и последующего использования. Работа на компьютере в профессиональной деятельности функционально строго ограничена набором узкоспециальных программ для решения конкретных задач. С таким набором навыков у этой социальной группы отсутствует «нормальный», на их взгляд, повседневный пользовательский опыт в простых программах и приложениях. И, наоборот, те навыки, к освоению которых стремятся пожилые, не имеют отношения к улучшению или развитию уже имеющихся, это просто два совершенно разных типа знания и способа взаимодействия с ИКТ.

Как мы уже упоминали в начале, первичным фактором приобщения людей старшего возраста к пользованию компьютером и Интернетом становится чувство одиночества и нехватка общения. Эта же причина является основополагающей при принятии решения о посещении специализированных курсов:

«У нас есть родственники, которые за 3000 километров, у них тоже есть компьютер. Поэтому меня это заинтересовало, чтобы “ВКонтакте” общаться. Даже в городе вот мы с сестрой живем на разных концах, и на дорогу для встречи еще тратишь время полтора-два часа. А скайп вот, компьютер дают возможность, конечно. Да, вот забыла сказать, еще в “Одноклассниках” зарегистрировалась. Ну, вот, понимаете, вот такие задачи».

«Значит, естественно, скайп и, естественно, почта. Потому что ребяташки мои живут далеко от нас, поэтому мы с внуками сейчас общаемся только посредством этого экрана».

Другая распространенная цель обучения формулируется информантами как абстрактное желание «все узнать», схожее с детской формулой выражения любопытства перед только открывающимся разнообразием мира — «хочу все знать!»: *«это все равно, что в библиотеку пришел и что-то новенькое узнал».*

В дальнейшем набор целей информантов все-таки начинает сужаться, но не значительно — до желаний «освоить Интернет» и «освоить компьютер».

Ожидаемая нами мотивация, связанная с расширением профессиональных навыков и возможностей занятости через овладение компьютерной грамотностью оказалась совсем непопулярной. Кроме того, даже те единицы информантов, которые пришли на курсы, желая повысить квалификацию, жаловались на невостребованность, связанную с пожилым возрастом. В то же время, даже простая неквалифицированная работа, на которую обычно берут людей старшего возраста, оказывается сложнодоступной, поскольку прохождение курсов не всегда гарантирует появление чувства уверенности

в своих силах и осознания того, что навыки, необходимые для работы на компьютере, например, на вахте, достаточны, хотя минимальны.

В понимании пожилых людей ИКТ занимают представление, отличное от того, как это видят государство и социальные службы, ведущие обучение:

«Мы и по скайпу, и по телефону. Интернет-пересылками тоже очень активно пользуемся. Сами пишем музыку и записи для лекций. Больше умеем, чем дети, ... а друзья в сообществах мне не нужны, я ни в "Одноклассниках", нигде не регистрируюсь. Не нужны мне рассылки. Только почта».

«...раньше все стремились на компьютерные курсы, научиться, а теперь музыкальный клуб всем очень нравится. С душой сюда идут. Был востребован компьютер, знания получить — многие учатся художественным навыкам. Но они отделяются, это индивидуальное творчество. Я еще могу рисовать... Получаются такие открытия, что ты еще можешь еще и еще...»

Дополним наши интервью данными опроса в Школе третьего возраста (ШТВ) Невского района Санкт-Петербурга, где ведутся наблюдения с 2009 г. Недавний опрос слушателей выявил прямое указание на важную роль ИКТ в их жизни только у 5 человек из 209 опрошенных при общем числе курсистов 277. Причем эти сообщения были эмоционально нейтральны, в отличие от других вариантов общения в ШТВ, в том числе с активным участием в роли преподавателя-волонтера:

«Конечно, стала преподавателем (волонтером), получаю полный позитив, радость души (ж, 79 лет)».

«Пополнились знания, получила положительные эмоции от общения, теплая дружеская атмосфера, положительно влияет на здоровье и самочувствие. Появились друзья-единомышленники (ж, 68 лет)».

4. Выявленные методические проблемы

Пожилые люди и их практики использования ИКТ, которые изучаются на курсах в Центрах социального обслуживания, могут считаться относительно легкодоступным полем. Важно только заручиться неформальным согласием заведующего социально-досуговым отделением для входа в центр и проведения фокус-групп или интервью. Несмотря на это, нам пришлось прибегать к опросу имеющихся знакомых представителей данной возрастной группы, поскольку в целом социальные службы не приветствуют дотошных исследователей. Сами пожилые люди, как правило, разговаривают с удовольствием. Очень редко случалось, что настойчивые попытки интервьюера расспросить подробности встречали нежелание отвечать или раздражение.

Что же касается анкетирования, то привычка пожилых людей отвечать «как надо» до сих пор сильно искажает получаемые данные, особенно, если вопросы касаются таких чувствительных тем, как отношения с близкими или одиночество. Желание продемонстрировать «витринный образ» глубоко укоренена в их сознании [9].

В самом общем смысле главная сложность, которую формулируют сами пожилые информанты — «все новое — это всегда трудности». Говоря о новом, они акцентируют внимание не столько на особенностях современной техники и необходимости осваивать ее «с нуля», сколько на своем возрасте

и сопутствующим ему особенностям восприятия информации и обучения. Сложности при освоении компьютера связываются с физическими ограничениями, общей усталостью, свойственной «дряхлающему» организму.

Во многих случаях люди старшего возраста оправданно воспринимают электронные услуги как создающие дополнительные сложности. Действительно, процесс регистрации на сайте предоставления государственных услуг, авторизации, поиска необходимых опций — не самая простая задача даже для опытного пользователя. Да и понятное желание пообщаться электронные услуги не удовлетворяют. Многие так и говорят: пока могу, буду сам ходить в Сберкасса, магазины или поликлинику.

5. Основные выводы

Более двух лет наших исследований новых потребительских практик старшего поколения как описанного выше, так и ряда других, показывают, что сами пожилые люди не считают, что оказались в ситуации «информационного разлома». За годы, прошедшие со времени принятия «Окинавской хартии», пенсионного возраста достигло, хотя и не обязательно «вышло на пенсию», новое поколение людей. Они сильно отличаются от предыдущего не только высоким уровнем образования и уже имеющимися навыками, но и желанием, и квалификацией для продолжения профессиональной занятости. Да и жизненные стандарты у «новых пожилых» гораздо выше.

Конечно, эти выводы касаются населения больших городов, где возможностей значительно больше, чем в провинции. Тем не менее, обучение пожилых людей ИКТ за последние годы стало общероссийской практикой социальных служб и библиотек, а на сайтах городских и муниципальных администраций есть как адреса таких курсов, так и предложения по организации досуга. В ряде случаев люди старшего возраста заявляют о нежелании учиться и использовать ИКТ, что является их личным выбором, а не социальной эксклюзией.

Поэтому проблемы социального включения и качества жизни пожилых, регулируемые по мере овладения ИКТ, решаемы и ситуация постепенно депроблематизируется.

Исследование выполнено в Университете ИТМО на средства гранта Российского научного фонда (проект №14-18-03434) по теме: «Модели взаимодействия общества и пожилых людей: исследование возможностей социальной инклюзии».

Литература

- [1] Окинавская хартия глобального информационного общества. Принята 22.06.2000 [Электронный ресурс]. URL: <http://www.iis.ru/library/okinawa/charter.ru.html> (дата обращения 05.05.2016).
- [2] Стратегия действий в интересах граждан старшего поколения в Российской Федерации до 2025 года: распоряжение Правительства Российской Федерации от 5

- февраля 2016 г. N 164-р [Электронный ресурс]. URL: <http://pensionreform.ru/107379> (дата обращения 05.05.2016).
- [3] Пожилые россияне: социальное самочувствие и образ жизни // Пресс-выпуск ВЦИОМ № 2416 от 01.10.2013 [Электронный ресурс]. URL: <http://wciom.ru/index.php?id=459&uid=114516> (дата обращения: 06.05.2016).
- [4] Григорьева И.А., Биккулов А.С. Пожилые в мире ИКТ. Социальное включение, занятость или новая форма потребления // Интернет и современное общество: сб. научн. тр. СПб.: Изд-во Университета ИТМО, 2013. С. 123–128.
- [5] Rogozin D.M. Дать сто рублей — это не социальная политика [Электронный ресурс] // URL: <http://special.theoryandpractice.ru/oldness-5> (дата обращения 05.05.2016).
- [6] Павлова И.А., Монастырский Е.А., Гуменников И.В. URL: Международные индексы оценки благополучия пожилого населения // Материалы IX Международного форума от науки к бизнесу «Трансфер технологий — новое измерение» (Санкт-Петербург, 20–22 мая 2015 г.). СПб.: Айсинг, 2015. С. 132–135.
- [7] Видясова Л.А., Григорьева И.А. Россия в международных индексах качества жизни пожилых // Журнал социологии и социальной антропологии. 2016. № 1. С. 181–192.
- [8] Григорьева И.А., Биккулов А.С. Старость, здоровье, активное долголетие и смысловой контекст их упоминания в социальных сетях // Успехи геронтологии. 2015, N 2. С. 354–359.
- [9] Григорьева И.А., Видясова Л.А. Дмитриева А.В., Сергеева О.В. Пожилые в современной России: между занятостью, образованием и здоровьем. СПб.: Алетей, 2015.

ICT use as a new consumer practice of elderly people, and their quality of life

I.A. Grigoryeva^{1,2}, A.V. Dmitrieva¹

¹ ITMO University, ² St. Petersburg State University

Our article presents a brief description of conducted earlier qualitative studies of the new consumer practices of elderly people, first of all, of the practices of ICT use and their influence on elderly's social inclusion.

The development of ICT has made important corrections in the lives of elderly people. ICT use became a new consumer practice, but has it influenced that much on their quality of life? Answers on this and other questions we are trying to find here.

In the conclusion we present the results of our studies.

Keywords: elderly people; ICT; consumer practices; quality of life.