

УДК 316

М. А. Погосова

**Онлайн-сервисы в повседневных практиках пожилых людей в контексте
цифровизации**

Аннотация:

В статье рассматриваются возможности и риски цифровизации на примере поведенческих практик пожилых людей. Цифровизация стала неотъемлемой составляющей современного общества, превратившись из модного тренда в важную составляющую полноценной социальной жизни. Не остались в стороне от этого процесса и люди пожилого возраста. В повседневной жизни они сталкиваются с неизбежностью цифровых технологий, испытывая потребность в цифровой адаптации, в связи с чем перед разработчиками программного обеспечения возникает необходимость применения особых подходов для пользователей пожилого возраста.

Ключевые слова: цифровизация, онлайн-сервисы, люди пожилого возраста, повседневность, социальная жизнь.

Об авторе: Погосова Мира Александровна, МГТУ им. Н.Э. Баумана, магистрант кафедры социологии и культурологии; эл. почта: pogosova@lanit.ru

Научный руководитель: Гаврилина Елена Александровна, МГТУ им. Н.Э. Баумана, кандидат философских наук, доцент кафедры социологии и культурологии; эл. почта: gavrilina@bmstu.ru

Цифровые технологии, влияя на все сферы жизни общества, стали решающим фактором как деловой жизни, так и повседневности, охватывая все социальные группы граждан [3; 8]. Пожилые люди все чаще используют смартфоны, планшеты и компьютеры для коммуникации со своими близкими, получения разного рода информации, оплаты счетов и многого другого. Благодаря Интернету и социальным сетям, они могут быть в курсе последних новостей, общаться с друзьями и близкими, находить интересные

материалы для досуга. С помощью различных платформ и курсов люди старшего возраста могут изучать новые предметы, приобретать новые навыки или просто расширять свой кругозор, продолжая саморазвитие.

Цифровизация, безусловно, предоставляет гражданам старшего возраста новые возможности для улучшения качества жизни. Например, с помощью интернета они могут получить информацию о способах поддержания активного образа жизни. Так, в Москве действует крупнейший бесплатный оздоровительный, образовательный и досуговый проект для москвичей старшего возраста, включающий более 30 направлений активностей: спортивные тренировки, творческие и образовательные классы – и очно, и в онлайн-формате. Занятия в проекте способствуют повышению физического и когнитивного функционирования организма, снижению уровня депрессии и риска утраты автономности [2]. Аналогичные проекты действуют и в других регионах России.

Принятие и использование цифровизации повседневных практик, таких как Интернет и цифровые сервисы в контексте повседневной жизни пенсионера стали ключевыми элементами (например, банкоматы, электронная очередь, оплата проезда в пассажирском транспорте). Эти технологии внедряются в городах, помогая пожилым поддерживать социальное функционирование и психическое здоровье, обеспечивать свою независимость и достигать важных жизненных целей. Уровень развития информационной среды в крупных городах значительно выше, чем в других населенных пунктах, поэтому пенсионерам-москвичам приходится осваивать цифровые сервисы и учиться обращаться с ними более активно, в то время как пенсионеры, проживающие в малых городах и других населенных пунктах, испытывают больший цифровой разрыв особенно в старшей возрастной группе (70+).

Цифровые потребительские услуги – это любые услуги, «обычно предоставляемые на расстоянии, электронными средствами и по индивидуальному запросу получателя услуг» [1]. Они включают автоматы по продаже билетов на железнодорожных вокзалах, услуги самообслуживания в магазинах, банкоматы и онлайн-бронирование, проезд в транспорте. Взрослого, который пользуется этими услугами, называют «цифровым потребителем», что представляет собой новую роль в повседневной жизни, ориентированной на цифровые технологии. Однако мало что известно о текущем применении и оценке простоты использования цифровых потребительских услуг,

отношении к этим цифровым услугам и открытости для использования цифровых государственных услуг среди населения в возрасте 65 лет и старше.

Трансформация повседневного жизненного опыта граждан пожилого возраста дает им большую независимость и мобильность, однако и порождает определенные проблемы, поскольку требует адаптации к техническим инновациям – пожилые люди нуждаются в развитии навыков, позволяющих разбираться в цифровых технологиях [3]. Отметим, что эффекты цифровизации в современном обществе неоднозначны. Например, определенная часть населения России не имеет устойчивого и прямого доступа в Интернет и новым технологиям и, следовательно, у нее меньше возможностей для получения дополнительных преимуществ в своей повседневной жизни. Понятие «цифровой разрыв» стоит понимать как глобально применимый термин, который обозначает «разрыв между теми, кто имеет доступ к новейшим информационным технологиям, и теми, у кого такого доступа нет» [5]. Влиять на разрыв могут и социально-демографические факторы, и характеристики (возраст, пол, образование, доход), индивидуальные факторы (здоровье, отношение к технологиям, тревога, связанная с безопасностью использования этих технологий), этот разрыв формируют факторы окружающей среды, такие как инфраструктура и имущественный статус каждого региона.

Исследователи подчеркивают «цифровую пропасть» между молодыми и пожилыми людьми. При этом возраст, образование, доход, субъективное состояние здоровья и интерес к технологиям определенным образом влияют на информационную грамотность граждан пожилого возраста [7]. Важно понимать, какое отношение к цифровизации формируется в обществе в целом, и у пожилых людей, в частности, насколько граждане пожилого возраста открыты для использования таких цифровых государственных услуг, как онлайн-регистрация налогов, онлайн-голосования, онлайн-заказ документов и др.

Многие пожилые люди переживают за сохранность своих данных и сбережений. Для того, чтобы пользоваться государственными услугами, они должны быть уверены в защите данных. Важна открытость пожилых людей к информации: если они понимают механизм действия, то больше доверяют сервису. Электронное голосование, например, широко используется в России, особенно среди маломобильных граждан, а высокий процент участников голосования объясняется доверием сервису и его доступностью.

Доступ к онлайн-ресурсам позволяет получать информацию о здоровье, правильном питании, финансовых вопросах. Облегчают жизнь и онлайн-платформы для

заказа продуктов или услуг на дом, что особенно важно для пожилых людей с ограниченными возможностями передвижения. Эти инновации помогают пожилым людям быть самостоятельными даже в преклонном возрасте.

Наиболее перспективны технологии «Умного города» с уникальными цифровыми решениями и электронными сервисами [1]. Одна из ключевых технологий повышения качества жизни пожилых людей – система удаленного мониторинга здоровья. Современные датчики и приборы позволяют контролировать состояние здоровья в режиме реального времени, отслеживать показатели артериального давления, уровень сахара в крови, пульс и другие параметры. Сегодня появляется возможность онлайн-консультаций и заказа лекарств через Интернет. Получение точных данных о своем здоровье помогает предотвратить возможные проблемы и своевременно обращаться к специалистам.

Особенно актуальной становится система автоматизации домашних задач. С помощью умных домашних устройств и приложений можно контролировать освещение, отопление, кондиционирование воздуха и другие бытовые системы простым нажатием кнопки на смартфоне или с помощью голосовых команд. Это позволяет сохранять комфортные условия в своих домах без необходимости физического напряжения. Инновационные решения применяются для обеспечения безопасности пожилых людей, защиты их в экстремальных ситуациях. Системы видеонаблюдения и тревожные кнопки в домах, на улицах, в общественном транспорте, специальные приложения для смартфонов позволяют предупреждать о возможных опасностях и обращаться к экстренной помощи [6].

Важным аспектом приобщения людей старшего возраста к цифровым технологиям выступает поддержка их социальными работниками и волонтерами, которые помогают в освоении новых технологий, в т.ч. в специализированных центрах. Такая поддержка позволяет преодолеть начальные трудности и повысить уверенность в своих силах.

Однако адаптация к новым технологиям для людей старшего возраста может оказаться трудной задачей. Поведенческие практики пожилых людей имеют ряд особенностей, затрудняющих использование цифровых технологий. В период активной трудовой деятельности характер профессии не требовал обучения электронным информационным технологиям, поэтому пожилые люди не считают их применение необходимым, либо сталкиваются с низким навыком работы за компьютером. Возрастные

изменения в памяти и концентрации затрудняют изучение новых программ или запоминание сложных команд. Возникают и физические ограничения, например, снижение зрения или слуха [8].

У людей пожилого возраста по отношению к цифровым услугам имеет место ряд негативных представлений, в частности, о том, что цифровые услуги угрожают безопасности личных данных и что цифровые услуги может кто-то изменить, а человек об этом не узнает. Особую роль в процессе освоения цифровых услуг играют приложения для смартфонов, которые обеспечивают открытость в использовании цифровых государственных услуг. Однако уровни открытости в таких приложениях различаются: граждане более открыты для подачи налоговых деклараций онлайн, чем для голосования через Интернет [10]. Таким образом, цифровые государственные услуги оцениваются не одинаково.

С каждым днем появляется все больше высокотехнологичных инструментов и приложений, способных значительно улучшить качество жизни, однако пожилые люди неохотно идут навстречу новому, лишая себя потенциальных выгод. При этом (не)готовность пожилых внедрять в жизнь новинки во многом связана с их персональной оценкой собственных навыков работы с компьютером и гаджетом. Вместе с тем немаловажное значение играет функционал приложений, а также ожидаемые «бонусы» – как именно технология повлияет на жизнь потенциального пользователя [4].

Люди пожилого возраста получили бесплатный доступ к образовательным платформам и онлайн курсам. Так, Университет третьего возраста реализует множество программ – программы по цифровой грамотности и финансовой безопасности, по информационным технологиям и гуманитарным наукам. Есть и программы, направленные на управление финансами и работой с электронными системами, в том числе по работе с электронным правительством и порталом «Госуслуги».

Кроме включения людей старшего возраста в обучающие программы, проведения тренингов по использованию цифровых технологий, разрабатываются специализированные устройства и программное обеспечение, простые и интуитивно понятные интерфейсы для пожилых пользователей, способные сделать цифровые технологии более доступными и удобными [9]. Например, такие устройства могут иметь большие кнопки или голосовое управление для облегчения работы с ними, настройку интерфейса под индивидуальные потребности. Чтобы уменьшить возрастное неравенство

в сфере цифровых услуг и, таким образом, расширить участие пожилых людей, следует инвестировать больше финансовых ресурсов в обучение и поддержку этой группы населения. Имеются общие рекомендации по решению проблем технологического развития пожилых людей, и эти рекомендации следует использовать и адаптировать к конкретному случаю услуг.

Важно, чтобы разработчики и поставщики цифровых услуг знали, как различные дизайны и формы контента могут быть адаптированы для укрепления доверия и облегчения использования их пожилыми пользователями. Учитывая интересы конечных пользователей, разработчики повышают доступность и популярность инструментов. Поэтому перед разработкой цифровых решений полезно привлекать пожилых людей к исследованиям. После разработки инструмента необходимо выделить время на обучение пожилых людей его использованию. Не следует забывать и о горячих линиях поддержки, печатных руководствах и контактных волонтерах, которые смогут при необходимости оказать помощь.

Люди, завершившие свой трудовой путь, зачастую оказываются в ситуации растерянности: времени для досуга становится так много, что неясно, чем же его занять. Повседневная реальность, не сопровождающаяся профессиональной деятельностью, может порождать отчуждение человека, обострять чувство одиночества. Это может проявляться в ценностных деформациях, оскудении личности и пр. Чтобы этого не произошло, общество должно создавать условия для реализации потенциала личности пожилого человека, открыть ему возможности поддерживать активный образ жизни – в физической культуре, в искусстве, в каком-либо полезном общественном труде, освободившись от бремени профессиональных забот.

Вызовы цифровизации требуют особых подходов и усилий для интегрирования пожилых людей в современную, полноценную социальную жизнь. Преодоление технологического разрыва и использование цифровых сервисов может значительно облегчить повседневность, предоставляя новые возможности для общения, саморазвития и доступа к информации. Важно создавать доступные обучающие программы и удобные цифровые сервисы, поддерживать людей старшего возраста в освоении новых технологий – только так можно достичь интеграции этой группы населения в современное общество.

Библиографический список:

1. Макаренко К. В. «Умный город»: стандарты, проблемы, перспективы развития / К. В. Макаренко, В. О. Логиновская // Вестник ЮУрГУ. Серия: Компьютерные технологии, управление, радиоэлектроника. 2019. №3. С. 165-171.
2. Московское долголетие [Электронный ресурс] // Официальный сайт мэра Москвы. Режим доступа: <https://www.mos.ru/city/projects/dolgoletie/#about> (дата обращения: 29.12.2023).
3. Социально-технологический дискурс в теориях и практиках цифрового тренда / Н. Г. Багдасарьян, Л. В. Баева, Е. А. Гаврилина [и др.]. М.: Московский государственный технический университет имени Н.Э. Баумана (национальный исследовательский университет), 2022. 167 с.
4. Berkowsky R. Factors Predicting Decisions About Technology Adoption Among Older Adults [Electronic resource] / R. Berkowsky, J. Sharit, S. Czaja // Innovation in Aging. 2017. Vol. 1, No. 3. Available at: <https://academic.oup.com/innovateage/article/1/3/igy002/4893710> (accessed date: 29.12.2023).
5. Cotten Sh. Technologies and aging: understanding use, impacts, and future needs [Electronic resource] // Handbook of Aging and the Social Sciences (Ninth Edition): New York, 2021. Pp. 373-392.
6. Dey B. Digital consumer culture and digital acculturation [Electronic resource] / B. Dey, D. Yen, L. Samuel // International Journal of Information Management. 2020. Vol. 51. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.102057> (accessed date: 29.12.2023).
7. Dufva T. Grasping the future of the digital society [Electronic resource] / T. Dufva, M. Dufva // Futures. 2019. Vol. 107. Pp. 17-28. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.futures.2018.11.001> (accessed date: 29.12.2023).
8. Francis J. Aging in the Digital Age: Conceptualizing Technology Adoption and Digital Inequalities: Designing and Evaluating Emerging Technologies for Older Adults / J. Francis, Ch. Ball, T. Kadylak, Sh. Cotten // Ageing and Digital Technology, Singapore: Springer, 2019. Pp. 35-49.
9. Golino M. Development of a cognitive training program for the elderly [Electronic resource] / M. Golino, C. Flores-Mendoza // Revista Brasileira de Geriatria e Gerontologia. 2016. Vol. 19(05). Pp. 769-785. Available at: <https://www.scielo.br/j/rbgg/a/Jx45zCgYMytR68D4zfJZC4R> (accessed date: 29.12.2023).

10. Perrin A. 7% of Americans don't use the internet. Who are they? [Electronic resource] / A. Perrin, S. Atske // Pew Research Center. Available at: <https://www.pewresearch.org/short-reads/2021/04/02/7-of-americans-dont-use-the-internet-who-are-they/> (accessed date: 1.11.2023).

Pogosova M. A. Online services in the daily practices of older people in the context of digitalization

The article examines the possibilities and risks of digitalization using the example of behavioral practices of older people. Digitalization has become an integral part of modern society, turning from a fashion trend into an important component of a full-fledged social life. Elderly people did not stay away from this process either. In their daily lives, they face the inevitability of digital technologies, experiencing the need for digital adaptation, which makes it necessary for software developers to apply special approaches for older users.

Keywords: digitalization, online services, elderly people, everyday life, social life.