

# ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЕ ПОВЕДЕНИЕ И ЕГО РИСКИ

## НОВЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ И РИСКИ ПОТРЕБЛЕНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ УСЛУГ ЛЮДЬМИ СТАРШЕГО ВОЗРАСТА

Алексеева О. А.<sup>1</sup>, Бестужева О. Ю.<sup>1</sup>, Вершинская О. Н.<sup>1\*</sup>,  
Галюжин А. Ю.<sup>1,2</sup>, Скворцова Е. Е.<sup>1</sup>.

<sup>1</sup>Институт Социально-экономических проблем народонаселения РАН  
(117218, Москва Нахимовский пр., 32)

<sup>2</sup>Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций РФ  
(125009, Москва Тверская ул., 7)

\*e-mail: [vershinskaya@mail.ru](mailto:vershinskaya@mail.ru)

**Аннотация.** Статья содержит анализ результатов социологического опроса целевой аудитории (486 пользователей интернета в возрасте 55+), проведенного на курсах компьютерной грамотности в Москве в 2018 году. Метод опроса — электронное анкетирование. Основной целью исследования была верификация тенденций интернетизации людей старшего возраста, выявленных методом глубинного интервью в ходе предыдущего обследования 2017 года. По итогам анкетирования была сформирована электронная база данных для обработки и анализа данных в программе SPSS Statistics. Получено распределение ответов респондентов на вопросы анкеты, в том числе, с дифференциацией по социально-демографическим группам (возрасту, полу, занятости, интернет-стажу, домашнему окружению) и типологическим группам (активные и пассивные пользователи, предпочитающие электронное и/или живое общение, грамотные и неграмотные с точки зрения безопасности, экологии), рассчитан средний балл удовлетворенности услугами. Результаты опроса характеризуют новый жизненный уклад респондентов — техно-уклад, основными признаками которого являются: использование новых форм текстовой, визуальной и аудиовизуальной коммуникации; покупка товаров и услуг, оплата счетов из дома; постепенное исчезновение наличных денег из употребления; широкое использование государственных услуг онлайн; постепенное замещение стационарной связи мобильной; новый способ получения культурных знаний; использование «умных» вещей. Проведенное исследование дало представление о роли психологических факторов в использовании интернета; об особенностях его использования людьми старшего возраста; уровне их удовлетворенности новыми возможностями; выявило риски, которым пользователи подвергаются в процессе потребления электронных услуг; определило осведомленность целевой аудитории в отношении интернет-безопасности и утилизации компьютеров и гаджетов.

**Ключевые слова:** люди старшего возраста, пенсионеры, интернет-пользователи, интернетизация, адаптация к интернету, интернет-практики, электронные услуги, техно-уклад, возможности и риски, информационная безопасность, экологическая сознательность.

В пространстве жизнедеятельности, опосредованном интернетом, человек смотрит сквозь «цифровой объектив». Интернет-пользователи в период IV коммуникационной революции думают в буквальном смысле иначе, чем предыдущие поколения. Доминирующим мышлением в XXI веке становится цифровое [1, С. 78]. Цифровые устройства, становясь все более функциональными, предлагают многочисленные услуги, соединяют людей друг с другом, с реальными и виртуальными объектами [2, 3, 4].

В России (как и в мире) пожилых людей становится все больше, пенсионный возраст увеличивается, новые цифровые профессии появляются, старые исчезают, рабочие места перемещаются в интернет, повседневная жизнь все больше виртуализируется. Освоение новых цифровых возможностей уменьшает неравенство между поколениями во всех сферах жизнедеятельности, но, не пользуясь ими, не «встраиваясь» в цифровой мир, человек рискует многим — от потери работы, до общего понижения качества жизни.

Развитию цифрового образовательного пространства России должны способствовать приоритетные государственные проекты, одним из которых является проект 2016 г. «Современная цифровая образовательная среда в Российской Федерации». Его цель — создание условий для повышения качества и расширения возможностей непрерывного образования для всех категорий граждан. В рамках этого проекта к концу 2025 г. планируется увеличение числа освоивших онлайн-курсы до 11 млн. человек<sup>1</sup>. В 2017 г. запущен проект «Цифровая школа», ориентирующий высшую и среднюю школы на дистанционное образование, что потребует подготовить и переподготовить педагогов, из которых только 30–40% могут легко обращаться с новым ин-

струментарием<sup>2</sup>. Большинство учителей, многие из которых предпенсионного и пенсионного возраста, недостаточно вовлечены в процесс интернетизации и освоения гаджетов, и это становится для них профессиональной необходимостью.

Что вообще происходит со старшим поколением, которому приходится адаптироваться к цифровой реальности практически самостоятельно? Демографическая тенденция увеличения доли старшего поколения в возрастной структуре населения России, цифровизация основных сфер общественной жизни и риски, возникающие при этом, делают актуальным изучение адаптации к интернету этой социальной группы. Первый этап изучения адаптации пенсионеров к интернету был проведен в 2017 г. в Москве, который включал в себя качественное социально-психологическое обследование интернет-пользователей старших возрастов методом глубинного интервью. В ходе этого обследования были выявлены тенденции интернетизации, возникающие в связи с ними риски и особенности адаптации к интернету данной аудитории [5. С.150–165]. Второй этап был призван подтвердить или опровергнуть эти тенденции эмпирически. С этой целью в 2018 г. был проведен электронный опрос среди пользователей интернета возраста 55+ на курсах компьютерной грамотности<sup>3</sup>, и в этом была особенность целевой аудитории<sup>4</sup>

<sup>2</sup> [Электронный ресурс]—Режим доступа: <http://government.ru/news/30568/>

<sup>3</sup> Место проведения опроса — учебные курсы «Просто о сложном: компьютерная грамотность для серебряного возраста», а также фестиваль «Московское долголетие» (26–28 апреля 2018 г.) и «Центр новых возможностей 50+» в Москве. Объем выборочной совокупности — 486 человек. Метод опроса — электронное анкетирование.

<sup>4</sup> Анкета состояла из шести тематических блоков, охватывающих такие аспекты интернет-практики, как: активность пользования; виды электронных услуг; интернет-риски; интернет-безопасность; экологическая сознательность пользователей в отношении утилизации техники. Поведение пользователей изучалось с учетом социально-демографических факторов — пола, возраста, образования, стажа в интернете, наличия социальных связей, домашнего окружения, а также различных психологических факторов.

<sup>1</sup> [Электронный ресурс]—Режим доступа: <http://static.government.ru/media/files/8SiLmMBgjAN89vZbUUtmuf5lZfYfVfVOAG.pdf>

В результате обработки электронной базы ответов респондентов на вопросы анкеты были выявлены социально-демографические характеристики целевой аудитории:

В опросе приняли участие в основном женщины — 91% и только 9% мужчин. Респонденты были разделены на 5 возрастных групп: 55–59 лет — 21% всех опрошенных; 60–64 лет — 22%; 65–69 лет — 21%; 70–74 лет — 23%; 75 лет и старше — 13%. Неработающими пенсионерами являлись 90% всех респондентов. Проживали с семьей — 57%, отдельно от семьи — 43%. Высшее и неоконченное высшее образование имели 79% респондентов, среднее профессиональное — 19% и среднее общее — 3%.

Респонденты давно и активно пользуются интернетом: 60% опрошенных более 5 лет ежедневно посещают интернет. Высокий показатель интенсивности использования интернета обусловлен наличием у респондентов устройств для выхода в сеть: преобладают смартфоны (на это указали 51% респондентов), затем — ноутбук (46%), далее следуют стационарные ПК (35%) и планшеты (32%). В группе опрошенных 55–59 лет смартфон выходит на первое место как средство выхода в интернет (60% от группы), в группе старше 75 лет — ноутбук (35% от числа опрошенных в группе). Часть опрошенных имела возможность выходить в онлайн с нескольких устройств. Почти половина опрошенных оценила свой уровень интернет-грамотности как средний, 44% посчитали его низким, и лишь 6% опрошенных отметили уровень грамотности высоким.

<sup>1</sup>О итогам анкетирования была сформирована электронная база данных обработки и анализа данных в программе SPSS Statistics. Получено распределение ответов респондентов на вопросы анкеты, в том числе, с дифференциацией по социально-демографическим группам (полу, возрасту, занятости, интернет-стажу, домашнему окружению) и типологическим группам (активные и пассивные пользователи, предпочитающие электронное и/или живое общение, грамотные и неграмотные с точки зрения безопасности, экологии), рассчитаны средний балл удовлетворенности услугами и коэффициенты корреляции отдельных переменных.

Анализ результатов опроса эмпирически подтвердил ранее обнаруженные тенденции интернетизации людей старших возрастов. Для обоснования этого обратимся к данным опроса.

«Возникает цифровой техно-уклад, когда повседневная жизнь во многом формируется регулярным присутствием онлайн»<sup>5</sup>.

Основными признаками формирования нового цифрового техно-уклада являются: использование новых форм текстовой, визуальной и аудиовизуальной коммуникации; опосредование личностных форм коммуникации техническими устройствами; покупка товаров, услуг и оплата счетов из дома; постепенное исчезновение наличных денег из употребления; широкое использование государственных услуг онлайн; постепенное замещение стационарной связи мобильною; новый способ получения культурных знаний; использование «умных» вещей.

Участники опроса активно пользуются электронными возможностями. Большинство принявших участие в опросе пенсионеров независимо от возраста и от того, с кем они проживают, используют интернет для поиска интересующей их информации (92% опрошенных). На втором месте — общение с близкими и знакомыми (84%). Третий наиболее популярный мотив выхода в онлайн — просмотр новостей (79%) (рис. 1).

Важным показателем является доля регулярно пользующихся той ли иной услугой, которая по данным опроса значительно превышает долю пользующихся «иногда», что говорит о степени включенности пользователя в интернет-среду. Так, регулярно пользуются услугой поиска информации в интернете 63% респондентов, интернет используют для общения — 61%, узнают новости — 50%, используют государственные услуги в электронном виде — 35%,

<sup>5</sup> Здесь и далее в кавычках — тенденции интернетизации, цитируемые по источнику [5].



**Рис. 1. Распределение ответов на вопрос: «Какими видами электронных услуг Вы пользуетесь?»\* (г. Москва, 2018 г., пользователи интернета 55+, N=486,% от опрошенных)**

Fig. 1. Distribution of answers to the question: «What types of e-services do you use?»\*(Moscow, 2018, Internet users 55+, N=486,% of respondents)

Источник: расчёты авторов.

\* — сумма ответов превышает 100%, т.к. респондент имел возможность отметить несколько вариантов ответа

пользуются финансовыми услугами — 19%, совершают онлайн-покупки — 18%. Из государственных услуг наибольшей популярностью пользуется услуга оплаты ЖКХ, телефона и электроэнергии

и запись на получение медицинской помощи, регулярно ими пользуются соответственно 42% и 31% от числа опрошенных (рис. 2).



**Рис. 2. Пользование электронными государственными услугами (г. Москва, 2018 г., пользователи интернета 55+, N=486,% от опрошенных)**

Fig. 2. Use of electronic public services (Moscow, 2018, Internet users 55+, N=486,% of respondents)

Источник: расчёты авторов.

Из электронных финансовых услуг наибольшей популярностью пользуются банковские услуги, на это указали 50% опрошенных (около 65% в группах респондентов от 55 до 65 лет), из тех, кто пользуется образовательными услугами, используют онлайн-курсы — 45%, электронные учебники — 40%, обучались у преподавателей дистанционно и по специальным интерактивным программам — 32% респондентов.

В совокупности эти данные говорят о том, что на смену традиционному укладу повседневной жизни офлайн (поход в банк, запись к врачу, поиск справочной информации в печатных изданиях, покупки товаров в магазинах и т.п.) приходит новый, основанный на интернет-практике.

«Происходит трансформация общения. Интернет дает пожилым пользователям помимо физического удобства всесторонние возможности для общения».

Общение с друзьями, родственниками, в группах по интересам позволяет разнообразить свой досуг, уйти от одиночества и почувствовать себя нужным. По данным опроса интернет-пользователи старшего поколения широко используют формы электронной текстовой и аудиовизуальной коммуникации. Анализируя данные ответов респондентов на вопрос о способах общения в интернете, можно выделить предпочитаемые каналы коммуникации — SMS, электронная почта, мессенджеры (рис. 3).

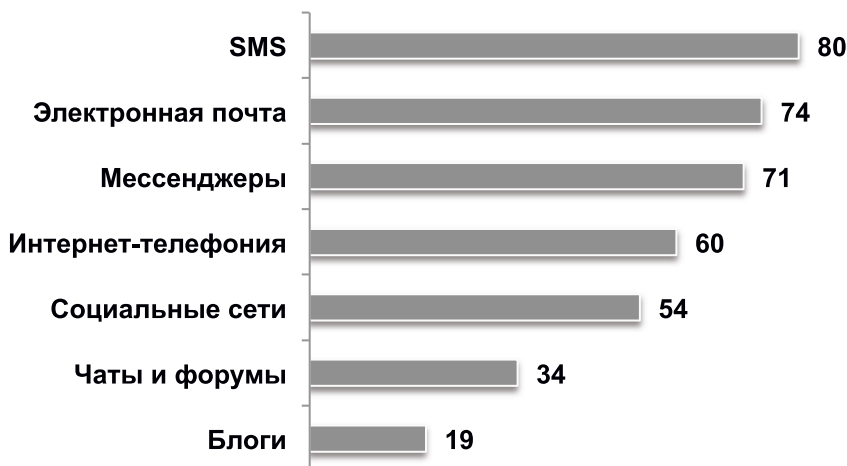


Рис. 3. Распределение ответов на вопрос: «Каким способом Вы общаетесь в интернете?»\* (г. Москва, 2018 г., пользователи интернета 55+, N=486,% от опрошенных)

Fig. 3. Distribution of answers to the question: «How do you communicate on the Internet?» (Moscow, 2018, Internet users 55+, N=486,% of respondents)

Источник: расчёты авторов.

\* — сумма ответов превышает 100%, т.к. респондент имел возможность отметить несколько вариантов ответа

Ранее всех участников глубинного интервью мы разделили условно на три группы: тех, для кого общение стало преимущественно электронным; кто предпочитает живое общение; для кого электронное общение дополняет живое. К последней группе относилось большинство опрошенных. Данные опроса это подтверждают — 72% респон-

дентов согласились с утверждением «в моей жизни живое общение дополняется электронным», 62% опрошенных считают, что для них общение остается преимущественно живым (в группе 55–59 лет так ответили 65%, в группе старше 75 лет — 72%), а 15% респондентов отдают предпочтение электронному общению (рис. 4).



Рис. 4. Доля респондентов, согласившихся с представленными утверждениями. (г. Москва, 2018 г., пользователи интернета 55+, N=486, % от опрошенных)

Fig. 4. Percentage of respondents who agreed with the statements. (Moscow, 2018, Internet users 55+, N=486, % of respondents)

Источник: расчёты авторов.

«Молодые» пенсионеры (55–59 лет) больше других возрастных групп используют социальные сети и мессенджеры — 71% и 87%, соответственно. Интернет-телефонию, которая является визуальной коммуникацией, более других используют респонденты в возрасте 60–64 года — 75% опрошенных, из них — 30% регулярно. Но в целом, как показало исследование, пенсионеры сочетают живое общение с электронным.

«Потребительское поведение становится более виртуальным».

Переход от офлайн к онлайн услугам, делает потребительское поведение все более виртуальным. Рассматривая покупательское поведение, как часть потребительского, такие его характеристики, как покупка, не выходя из дома, быстрота и удобство выбора товара по оп-

тимальной цене, экономия времени поиска нужного товара, возможность ознакомиться с отзывами других покупателей, становятся наиболее значимыми для людей старшего возраста. Пожилые респонденты все чаще делают покупки в интернете: 38% всех опрошенных иногда совершают такие покупки, а 18% — регулярно. Те пенсионеры, которые проживают в семье, регулярно совершают электронные покупки (22%), чем те, кто проживают одни — 13% от числа группы. С ростом пользовательского стажа в интернете растёт доля респондентов, делающих покупки онлайн: с 8% у начинающих, до 25%, имеющих стаж в интернете более 5 лет. У пользователей старшей возрастной группы покупки по интернету сокращаются более чем в 2 раза по сравнению с младшей.

«Узнаванию новых возможностей содействуют социальные связи, которые являются объективным фактором адаптации пенсионеров к интернету».

Важную роль в процессе прихода пожилых людей в сеть, ее освоения и обучения играют близкие и друзья, это отметили 76% респондентов. Пенсионеры, живущие в семье, имеющие большее количество социальных связей, интенсивнее пользуются различными видами электронных услуг, обладают большими возможностями интегрирования в интернет-среду, и это подтверждается эмпирически. Из тех респондентов, кто проживает в семье, 62% пользуются интернетом более 5 лет. Осваивают интернет, в основном обращаясь к детям и внукам 51% опрошенных. Менее всего обращаются за помощью к специалистам — 19%. Большой процент тех, кто самостоятельно осваивает интернет — 42%. Те, кто живут одни, чаще обращаются к друзьям, знакомым и к специалистам.

Проживающие вне семьи позднее начали пользоваться интернетом, и, по собственной оценке, им не так легко его осваивать. Они испытывают больше трудностей при поиске информации, быстрее теряют контроль над временем и считают себя более интернет-зависимыми, чем проживающие с родственниками. Одинокие также оказываются менее информированы в отношении рисков, связанных с безопасностью в сети и ее функционированием, и вопросов утилизации старой компьютерной техники и гаджетов.

«Новый способ получения культурных знаний».

С появлением интернета расширились культурные возможности пользователей. Это отметили 72% всех респондентов, из них просматривают видео и фото (театры, кино, музеи, выставки, клубы по интересам, онлайн трансляции, виртуальные путешествия) 67% опрошенных; читают литературу (доступ к библиотекам, специализиро-

ванным сайтам) — 39%; прослушивают аудио-записи (музыка, аудио-книжки и т.п.) — 41%; участвуют в различных обсуждениях, мастер-классах, вебинарах — 16% опрошенных. Особенностью, свойственной группе проживающих вне семьи, является более интенсивное прослушивание аудиозаписей (43% от числа группы) по сравнению живущими в семье (33%), что возможно связано с недостатком общения, и, звукового, в частности. Наоборот, проживающие в семье, больше читают в электронном виде (43%), чем одинокие (34%).

«Уход от печатных СМИ».

Тенденция, выявленная в ходе глубинного интервью, не выражена ярко в данных опроса: большинство опрошенных (63%) предпочитают печатные издания газет и журналов, 26% всех опрошенных читают в том и другом виде, и только 11% респондентов читают электронные газеты и журналы. «Молодые» пенсионеры (55–59 лет) чуть больше читают электронные СМИ — 16% от числа группы, возрастная группа опрошенных 65–69 лет менее всего читает электронные СМИ — только 5%. 70% от числа опрошенных предпочитают читать в печатном виде художественную литературу (77% в группе 75+), 63% — газеты и журналы (75% в группе старше 75+), 53% — специальную литературу (65% в группе 75+).

«Возрастает творческая составляющая деятельности».

В ходе обоих исследований было выявлено, что кроме общения и создания удобной среды жизнедеятельности у респондентов старшего возраста мотивацией использования интернета являются обучение (самообразование), интересы и хобби: 66% опрошенных пользуются образовательными интернет-услугами, и в большей степени это «молодые» 55–60-летние пенсионеры (82% от числа группы). В качестве досуга интернет используют 58% всех опрошенных (регулярно — 22% и иногда — 36%), для «молодых» пенсионеров

соответственно — 82% от числа группы (регулярно — 36%, иногда — 46%). Специфика целевой аудитории — все пользователи учатся на курсах компьютерной грамотности, почти все с высшим и неоконченным высшим, и средним профессиональным образованием (98%) — что говорит о желании респондентов узнавать новое и творческом потенциале этих людей.

«Обретение места в цифровом мире старшим поколением, их интернет-активность во многом определяются различными психологическими факторами»

В количественном исследовании изучалась эмоциональная сфера: легко или сложно респонденту в цифровой среде; какие возникают трудности; уровень удовлетворенности электронными услугами; что привлекает и что вызывает раздражение. Опрос показал, что в процентном отношении группы тех, кому легко осваивать интернет (38%), и тех,

кому сложно (34%), сравнимы. С возрастом растет число пожилых, испытывающих трудности при поиске информации, на это указали более половины опрошенных в группах старше 70 лет, в то время как в более «молодых» группах показатель составлял от 25% до 32%. Вызывает трудности и решение технических вопросов, если в группе 55–59 лет на это указали около 47%, то в группе 70–74 года — 65%, а в группе старше 75 лет — 75%.

Ранжированный по убыванию средний балл (оценка производилась по 5-ти балльной шкале), выставленный респондентами той или иной электронной услуге, говорит об их большей удовлетворенности возможностями интернета в поиске информации, просмотре новостей, общении, пользовании государственными услугами (от 3,9 до 3,7), менее всего пользователи удовлетворены созданием собственной страницы или сайта (2,7) (рис. 5).

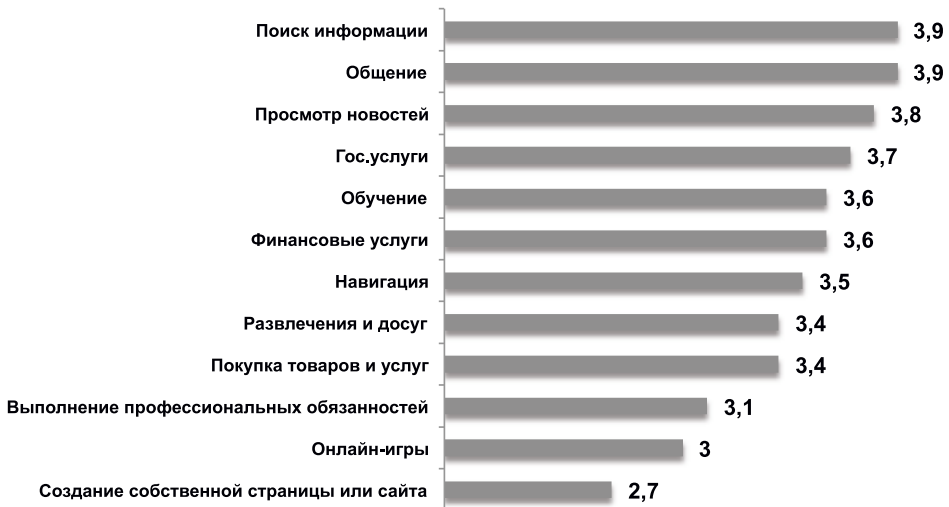


Рис. 5. Уровень удовлетворенности электронными услугами (г. Москва, 2018 г., пользователи интернета 55+, N=486, средний балл по 5-балльной шкале)

Fig. 5. Level of satisfaction with e-services (Moscow, 2018, Internet users 55+, N=486, average score on a 5-point scale)

Источник: расчёты авторов.



Наибольший уровень удовлетворенности (поиск информации) и наименьший (создание страниц, сайта) коррелируют с частотой пользования этими услугами, что, в свою очередь, возможно связано с уровнем интернет-грамотности респондентов. Люди больше используют и субъективно выше оценивают легкодоступные в техническом отношении услуги, чем, требующие специальных знаний.

В оценивании услуг пользователями важен фактор дружелюбности и комфортности интернет-среды. Большинство респондентов довольны возможностями интернета в сфере культуры (их культурные возможности расширились, поиск информации возглавляет рейтинг услуг), сфере коммуникации (электронное общение дополняет живое), сфере потребления (удобство совершать электронные покупки, оплачивать услуги), все это отразилось на уровне удовлетворенности респондентов соответствующими услугами.

«Частично изменяются формы мышления».

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 — проявление поверхностного мышления, свидетельствующего об измененной форме мышления. Почти половине опрошенных раздражает то, что им трудно сосредоточиться (44%) и они теряют контроль над временем (48%). 37% от числа, проживающих в семье пенсионеров, и 30% от числа проживающих в одиночестве, иногда сталкивались с проблемой концентрации внимания. Причем, доля пользователей, у которых иногда возникали трудности с сосредоточенностью, не зависит от стажа присутствия в интернете.

Еще одной характеристикой изменения формы мышления является наличие «клипового мышления» и многоза-

дачности. Это также мало свойственно пенсионерам со стажем, однако касается активных «молодых» пенсионеров. Клиповое мышление — это процесс отражения множества свойств объектов без учета связей между ними. Фрагментарность информационного потока, разнородность поступающей информации, высокая скорость переключения между разными фрагментами ведет к многозадачности, повышая способность пользователя решать несколько задач одновременно, однако мало изученная сегодня многозадачность снижает способность к анализу информации, ухудшает память и внимание.

«Актуализируются новые страхи и риски».

Пользуясь интернет-услугами, пенсионеры встречаются с различными нежелательными ситуациями, вызывающими опасения и отрицательные эмоции. Чем ниже уровень интернет-грамотности и пользовательский стаж, тем выше шанс подвергнуться тем или иным рискам. Так, 61% опрошенных сталкивались с получением ложной или нежелательной информации (контентные риски); у 53% было заражение компьютера вредоносными вирусами и программами, 23% указали на недобросовестное использование персональных данных (электронные риски); 25% указали на навязывание знакомства. Респонденты почти не сталкивались с мошенничеством при покупке через интернет, потеряли деньги без приобретения товара и услуги только 7% опрошенных (потребительские риски) (рис. 6). К рискам относится также и интернет-зависимость: интернет-зависимыми себя считают лишь 7%.

Во время работы в сети, у большинства респондентов часто возникает чувство тревоги или раздражения. Отрицательные эмоции пользователей связаны со следующими негативными явлениями в интернете: опрошенных раздражает и тревожит навязчивая реклама (55%), получение назойливых



Рис. 6. распределение утвердительных ответов на вопрос: «приходилось ли Вам сталкиваться с подобными рисками в интернете?»\* (г. Москва, 2018 г., пользователи интернета 55+, N=486,% от опрошенных)

Fig. 6. Distribution of affirmative answers to the question: «Have you faced such risks on the Internet?»\* (Moscow, 2018, Internet users 55+, N=486,% of respondents)

Источник: расчёты авторов. \* — сумма ответов превышает 100%, т.к. респондент имел возможность отметить несколько вариантов ответа

рассылок (49%), необходимость ввода личных данных (43%), недостаток собственных компетенций (41%), ложная

информация (29%) и сбои в работе провайдера, техники, электрической сети (18%) (рис. 7).



Рис. 7. Распределение утвердительных ответов («часто») на вопрос: «Когда Вы находитесь в интернете, вызывают ли у Вас чувства раздражения и тревоги следующие явления?»\*

(г. Москва, 2018 г., пользователи интернета 55+, N=486,% от опрошенных)  
Fig. 7. Distribution of affirmative answers («often») to the question: «When you are on the Internet, do you have feelings of irritation and anxiety with following phenomena?» (Moscow, 2018, Internet users 55+, N=486,% of respondents)

Источник: расчёты авторов. \* — сумма ответов превышает 100%, т.к. респондент имел возможность отметить несколько вариантов ответа

Чем старше возрастная группа, тем число недовольных респондентов негативными явлениями увеличивается. Тенденция актуализации рисков и страхов, связанных с интернет-практиками, сохраняется и получает свое количественное подтверждение по результатам опроса. «Оборотная сторона» цифровизации — увеличение возможных рисков. Об этих рисках пенсионеров необходимо заранее информировать, чтобы они могли их предупреждать.

Обеспечение своей безопасности при работе в интернете предполагает соблюдение определенных правил: использовать антивирусные программы; давать краткую личную информацию в социальных сетях; придумывать сложные пароли, часто их менять; избегать пересылки через интернет документы и важной информации; избегать пользоваться банковскими услугами через интернет; проводить очистку истории просмотров и загрузок; воздерживаться от сообщений на форумах и в социальных сетях; использовать браузер в режиме «инкогнито» для поиска информации. Респонденты показали недостаточную осведомленность о таких правилах и практике их применения: 52% опрошенных заявили, что регулярно используют антивирусные программы, причем наиболее часто их используют респонденты со стажем присутствия в интернете более 5 лет (72% от опрошенных в группе).

60% респондентов публикуют полную информацию о себе в социальных сетях и их количество обратно пропорционально стажу работы в интернете. Придумывают легкие пароли 60% опрошенных, их число также обратно пропорционально стажу работы в сети. Избегают пересылать важную информацию и документы через сеть 63% от опрошенных, но новички в сети чаще других возрастных групп отправляют важные документы по интернету (61% от числа опрошенных в группе). Никогда не проводят очистку истории за-

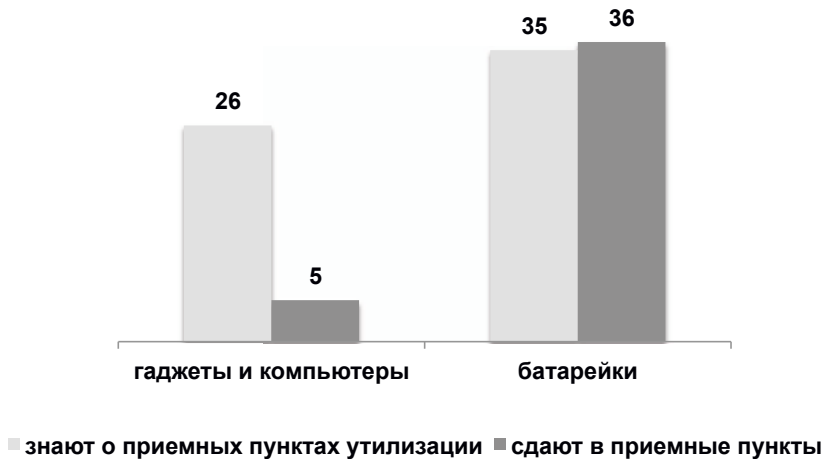
грузок 47% респондентов. Пишут сообщения в форумы и социальные сети 40% опрошенных респондентов, причем в этой группе самое большое число (59%) респондентов относится к пользователям со стажем менее 1 года. Большинство пользователей независимо от стажа не используют при поиске информации браузер в режиме «инкогнито». Хранят PIN-код отдельно от своей банковской карты, чтобы он не оказался доступен третьим лицам, 88% респондентов, что положительно характеризует уровень финансовой грамотности целевой аудитории.

Утвердительно ответили на вопрос о знании необходимости правильно утилизировать компьютеры и другую технику 45% опрошенных пенсионеров, 26% знают о наличии специализированных пунктов приема такой техники, но почти никто из опрошенных (95%) не сдавал вышедшую из строя бытовую электронную технику в специализированные пункты приема. Аналогичная ситуация и со сдачей алкидных и литиевых батареек в пункты утилизации — 64% от числа опрошенных никогда этого не делали (рис. 8).

\* \* \*

В результате проведенного исследования определен социально-демографический портрет пользователя целевой аудитории — женщины, возраста от 55 до 75 лет, неработающие, с высшим образованием, использующие смартфон или ноутбук для выхода в интернет, оценивающие свой уровень интернет-грамотности как средний, что является одним из мотивов посещения курсов компьютерной грамотности.

Найдено эмпирическое подтверждение тенденциям интернетизации, выявленным в ходе социально-психологического исследования интернет-пользователей старших возрастов 2017 года. Участники опроса регулярно пользуют-



**Рис. 8. Информированность пользователей о правильной утилизации батареек, гаджетов и компьютеров в сравнении с ее реализацией (г. Москва, 2018 г., пользователи интернета 55+, N=486,% от опрошенных)**

Fig. 8. Awareness of users about the proper disposal of batteries, gadgets and computers in comparison with its implementation (Moscow, 2018, Internet users 55+, N=486,% of respondents)

Источник: расчёты авторов.

ся в повседневной жизни новыми электронными возможностями, начиная от поиска информации, просмотра новостей и общения, и заканчивая государственными услугами, покупкой товаров и услуг, навигацией и досугом. На смену традиционному укладу повседневной жизни приходит новый техно-уклад, основанный на интернет-практиках.

Участники опроса хорошо информированы о региональном проекте Активное долголетие по направлениям — спорт, досуг и творчество, обучение и развитие (87% знают о проекте, 93% респондентов готовы принять участие в нем), что говорит о социальной ак-

тивности целевой аудитории и наличии у них большого творческого потенциала.

Привлечение новых пользователей и обеспечение их безопасной работы в целях улучшения качества жизни старшего поколения — важная социальная задача. От того, как и когда смогут все слои общества использовать новые возможности интернета, зависит динамика процесса модернизации. Приведенные результаты исследования могут быть использованы при разработке мер социальной политики, направленных на стимулирование информационной активности старшего поколения.

### Литература

1. **Алексеева О.А., Бестужева О.Ю., Вершинская О.Н., Скворцова Е.Е.** Изменение портрета Интернет-пользователя в период IV коммуникационной революции. // Настоящее и будущее семьи в меняющемся мире. Т. 2: Коллективная монография — М.: Экономическое образование.— 2018.— С. 67–77.
2. **Вершинская О.Н.** Информационно-коммуникационные технологии и общество.— М.: Наука.— 2007.— 203 с.
3. **Haddon L.** 2006. The Contribution of Domestication Research to In-Home Computing and Media Consumption. In The Information Society. No 22. Pp.1–9.
4. **Буданов В.Г.** и др. Социо-антропологические измерения конвергентных технологий // Модели, прогнозы, риски. Коллективная монография.— Курск: ЗАО «Университетская книга», 2017.— 243 с.
5. **Алексеева О.А., Бестужева О.Ю., Вершинская О.Н., Скворцова Е.Е.** Адаптация пенсионеров к интернет-среде / Социальная психология и общество. Международное научное издание.— 2018.— Том 9, № 2.— С.150–165.

#### Для цитирования:

Алексеева О.А., Бестужева О.Ю., Вершинская О.Н., Галюжин А.Ю, Скворцова Е.Е. Новые возможности и риски потребления электронных услуг людьми старшего возраста // Народонаселение.— 2019.— Т. 22.— № 1.— С. 132-146.

#### Финансирование:

бюджетная тема по госзаданию “Анализ деятельности населения регионов России в сферах финансового поведения, распространения информационных технологий, естественного и миграционного движения”.

#### Сведения об авторах:

*Алексеева Ольга Александровна*, кандидат экономических наук, старший. научный сотрудник ИСЭПН РАН,

*Контактная информация:* e-mail: alekseeva\_oa@list.ru

*Бестужева Оксана Ювналиевна*, кандидат экономических наук, старший. научный сотрудник ИСЭПН РАН,

*Контактная информация:* e-mail: bestoujeva@gmail.com

*Вершинская Ольга Николаевна*, доктор, экономических наук, главный научный сотрудник ИСЭПН РАН,

*Контактная информация:* e-mail: vershinskaya@mail.ru

*Галюжин Алексей Юрьевич*, младший научный сотрудник ИСЭПН РАН,

заместитель директора Департамента, Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций РФ

*Контактная информация:* e-mail: galnet@mail.ru

*Скворцова Елена Евгеньевна*, научный сотрудник ИСЭПН РАН,

*Контактная информация:* e-mail: skvortsova\_e@mail.ru

## NEW OPPORTUNITIES AND RISKS OF THE USE OF E-SERVICES BY OLDER PEOPLE

Olga A. Alexeyeva<sup>1</sup>, Oxana Yu. Bestuzheva<sup>1\*</sup>,  
Olga N. Vershinskaya<sup>1</sup>, Alexey Yu. Galyuzhin<sup>1,2</sup>, Elena E. Skvortsova<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Institute of Socio-Economic Studies of Population, Russian Academy of Sciences  
(32 Nakhimovsky prospekt, Moscow, Russian Federation, 117218)

<sup>2</sup>Ministry of Digital Development, Communications and Mass Media of the Russian Federation  
(7 Tverskaya str., Moscow, Russian Federation, 125009)

\*e-mail: vershinskaya@mail.ru

**Abstract.** The article presents the results of a sociological survey of the target audience (486 Internet users aged 55+) conducted at computer literacy courses in Moscow in 2018. The method of survey—electronic questionnaire. The main purpose of the study was to verify the trends of internetization of older people identified by in-depth interview in the previous survey of 2017. As a result of the survey, an electronic database was formed in the program of processing and analysis of SPSS Statistics data. There was obtained a distribution of respondents' answers to the questionnaire questions, including differentiation by social groups (age, employment, Internet experience, home environment) and typological groups (active and passive users, who prefer electronic and/or live communication, literate and illiterate from the point of safety, environment), calculated the average score of satisfaction with services. The survey results characterize a new way of life of respondents—techno-way, the main features of which are: the use of new forms of text, visual and audio-visual communication; purchase of goods and services, payment of bills from home; gradual disappearance of cash from use; widespread use of public services online; gradual replacement of fixed communication by mobile; a new way of obtaining cultural knowledge; the use of «smart» things. The study gave an idea of the role of psychological factors in the use of the Internet; of the peculiarities of its use by older people; the level of their satisfaction with new opportunities; revealed the risks to which users are exposed in the process of consumption of electronic services; determined the awareness of the target audience regarding Internet security and disposal of computers and gadgets.

**Keywords:** older people, retired people, internet users, internetization, adapting to the Internet, online practices, electronic services, digital techno-style of life, opportunities and risks, information security, environmental awareness.

### References

1. *Alexeyeva O.A., Bestuzheva O.Y., Vershinskaya O.N., Skvortsova E.E.* Izmeneniye portreta Internet-pol'zovatelya v period IV kommunikatsionnoy revolyutsii [Changes in the portrait of Internet-users during the fourth communication revolution]. *Nastoyashcheye i budushcheye sem'i v menyayushchemsya mire.* [The Present and the Future of Family in the Changing World]. Vol. 2. Moscow. Ekonomicheskoye obrazovaniye [Economic Education]. 2018. P. 67–77. (in Russ.)
2. *Vershinskaya O.N.* Informatsionno-kommunikatsionnyye tekhnologii i obshchestvo [Information and Communication Technologies and Society]. Moscow. Nauka [Science]. 2007. 203 p. (in Russ.)
3. *Haddon L.* The Contribution of Domestication Research to In-Home Computing and Media Consumption. *The Information Society.* 2006. No 22. P. 1–9.
4. *Budanov V.G.* et.al. Sotsio-antropologicheskiye izmereniya konvergentnykh tekhnologiy [Socio-anthropological dimensions of converging technologies]. *Modeli, prognozy, riski* [Models, Forecasts, Risks]. Kursk. «Universitetskaya kniga» [University Book]. 2017. 243 p. (in Russ.)
5. *Alexeyeva O.A., Bestuzheva O.Y., Vershinskaya O.N., Skvortsova E.E.* Adaptatsiya pensionerov k internet-srede [Adaptation of pensioners to the Internet environment]. *Sotsial'naya psikhologiya i obshchestvo* [Social Psychology and Society]. 2018. Vol. 9, № 2. P. 150–165.

#### For citation:

*Alexeyeva O.A., Bestuzheva O. Yu., Vershinskaya O.N., Galyuzhin A. Yu., Skvortsova E.E.* New opportunities and risks of the use of e-services by older people. *Narodonaselenie* [Population]. 2019. Vol. 23. No. 1. P. 132-146.

#### Information about the authors:

*Alexeyeva Olga Alexandrovna*, Cand. Sc. (Econ.), senior researcher, Institute of Socio-Economic Studies of Population, Russian Academy of Sciences, Moscow, Russian Federation

Contact information: e-mail: Alekseeva\_OA@list.ru

*Bestuzheva Oxana Yuvinalievna*, Cand. Sc. (Econ.), senior researcher, Institute of Socio-Economic Studies of Population, Russian Academy of Sciences, Moscow, Russian Federation

Contact information: e-mail: bestoujeva@gmail.com

*Vershinskaya Olga Nikolayevna*, Dr. Sc.(Econ.), chief researcher, Institute of Socio-Economic Studies of Population, Russian Academy of Sciences, Moscow, Russian Federation

Contact information: e-mail: vershinskaya@mail.ru

*Galyuzhin Alexey Yurievich*, junior researcher, Institute of Socio-Economic Studies of Population, Russian Academy of Sciences, Moscow, Russian Federation; Deputy Director of Department, Ministry of Digital Development, Communications and Mass Media of the Russian Federation, Moscow, Russian Federation.

Contact information: e-mail: galnet@mail.ru

*Skvortsova Elena Evgenievna*, researcher, Institute of Socio-Economic Studies of Population, Russian Academy of Sciences, Moscow, Russian Federation

Contact information: e-mail: skvortsova\_e@mail.ru