

Л. БЕРШАДСКАЯ, А. БИККУЛОВ, Д. ЖУК, Б. НИЗОМУТДИНОВ

Интернет и пожилые: включенность старших возрастных групп и внимание к их проблемам*

В настоящее время публикуется достаточно много работ, посвященных аудитории интернета, социальным сетям, но обычно люди старших возрастных групп остаются на периферии всех подобных материалов. В то же время представляется интересным сфокусироваться на вопросах использования лицами старшего возраста сети Интернет, социальных сетей, а также рассмотреть обсуждение в интернете проблем, актуальных для людей пожилого возраста.

Статья продолжает исследовательскую линию, представленную в предыдущих публикациях авторского коллектива [1, 2]. В данной работе обобщены первые результаты исследований, начатых в 2014 году в рамках трехгодичного проекта, реализуемого в Университете ИТМО (Санкт-Петербург) при поддержке Российского научного фонда (РНФ).

Люди старшего возраста в интернете и социальных сетях

По данным исследований Фонда «Общественное мнение», доля российской активной аудитории интернета (т.е. тех, кто выходит в интернет хотя бы раз за сутки) по состоянию на весну 2014 г. составляет около 50% россиян старше 18 лет (58,3 млн чел.). Месячная аудитория составляет около 60% россиян (70,7 млн чел.) [3]. При этом, по сопоставимым данным ВЦИОМ, в возрастной группе 56-60 лет интернетом пользуются 32% людей этой возрастной группы (т.е. примерно вдвое меньше, чем в среднем по всем возрастным группам), 13% - в возрастной группе 61-72 и 6% в возрасте 72 лет и старше [4].

С одной стороны, мы понимаем, что среди пожилых людей в процентном отношении использование сети Интернет менее распространено, чем в других возрастных группах, но, с другой стороны, пользователи интернета в возрасте 56 лет и старше в абсолютных числах составляют более 6 млн россиян, и это достаточно большая социальная группа населения.

Если говорить об аудитории социальных сетей, то, по данным comScore (февраль 2012 г.), 99,7% от среднесуточной аудитории интернета (тех, кто поль-

зуется интернетом каждый день) пользуются и социальными сетями. Наиболее популярная в России социальная сеть «ВКонтакте» по ежедневной аудитории уступает лишь «поисковику» Яндекс, сервисам Mail.ru и приближается по ежедневному охвату аудитории к центральным российским телеканалам (в частности, Первому каналу и ВГТРК) [5].

Для определения вовлеченности пожилых людей в социальные сети нами было проведено собственное выборочное исследование на примере социальной сети «ВКонтакте».

С помощью поисковых возможностей самой социальной сети (поиск людей по параметрам) было замерено общее число аккаунтов, относящихся к России, - таковых было найдено около 100 млн. Затем был добавлен параметр поиска «возраст от 55 до 80» - таких страниц оказалось около 2 млн, т.е. примерно 2% от общего числа российских аккаунтов «ВКонтакте». После этого нами было проведено выборочное исследование 580 стра-

БЕРШАДСКАЯ Людмила Александровна - кандидат социологических наук, начальник отдела мониторинговых исследований Центра технологий «электронного правительства» Университета информационных технологий, механики и оптики (ИТМО).

Адрес: 199034, г. Санкт-Петербург, Биржевая линия В.О., 14
e-mail: bershadskaya.lyudmila@gmail.com

БИККУЛОВ Александр Сергеевич - кандидат социологических наук, начальник отдела содействия проектной деятельности подразделений департамента проектной и инновационной деятельности Университета ИТМО.

Адрес: 199034, г. Санкт-Петербург, Биржевая линия В.О., 14
e-mail: bikkulov@mail.ifmo.ru

ЖУК Денис Владимирович - директор Центра делового сотрудничества. Адрес: 197101, г. Санкт-Петербург, Кронверкский проспект, 49
e-mail: jukdenis@gmail.com

НИЗОМУТДИНОВ Борис Абдуллохонович - инженер кафедры управления государственными информационными системами Университета ИТМО.

Адрес: 199034, г. Санкт-Петербург, Биржевая линия В.О., 14
e-mail: boris-wels@yandex.ru

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

ниц из этих 2 млн, отобранных пошаговым методом, для проверки правдивости заявленной информации о возрасте. Анализировались личные фотографии, годы окончания школы и вуза - именно эти критерии были основными для подтверждения возраста автора страницы. В результате было выявлено, что половина из тех, кто указал возраст от 55 до 80 лет, являются «шутниками» - молодыми людьми, которые указали завышенный возраст. Но, с другой стороны, минимум 34% страниц выборки действительно оказались страницами людей в возрасте от 55 до 80 лет. Для 16% аккаунтов не удалось установить возраст автора страницы ввиду слабой наполненности ее информацией. Таким образом, выходя на абсолютные цифры, из 2 млн аккаунтов «ВКонтакте», найденных по параметрам «Россия» «55-80 лет», примерно треть, т.е. около 670 тыс., действительно принадлежит людям этой возрастной категории. В процентном отношении это достаточно узкая группа (менее 1% российских аккаунтов «ВКонтакте»). Но все же суммарно по стране 670 тыс. человек - это также достаточно существенная группа людей.

На старте этого обследования исследовательским коллективом была сформулирована гипотеза, что процент вовлеченности пожилых людей выше во второй по распространенности в России социальной сети «Одноклассники». Однако при обследовании данной социальной сети выяснилось, что цифры, получаемые с помощью поиска людей по параметрам в сети «Одноклассники», не соответствуют друг другу при сумме составных частей. Возможно, в результаты поиска попадают не только четко соответствующие заданным параметрам аккаунты, но и похожие, поэтому каждый пользователь в итоге попадает в несколько разных взаимоисключающих подгрупп и считается предположительно дважды, либо имеется другая аномалия подсчета найденных страниц по параметрам. Независимо от причин эти несоответствия на данном этапе исследования сделали невозможным сопоставимый количественный анализ для сети «Одноклассники».

Удобен ли интернет для людей старшего возраста?

Как было продемонстрировано выше, часть пожилого населения уже сегодня активно использует интернет, и данная тенденция будет расти с постепенным переходом в старшие возрастные группы людей среднего возраста, которые более активно используют интернет и другие информационные технологии в своей повседневной жизни.

В то же время в старших возрастных группах больше проявляются некоторые ограничения (например, связанные со зрением или с навыками владения компьютером). С этой точки зрения желатель-

но, чтобы сайты проектировались с учетом возможности их использования пожилыми людьми (теми 6 млн, которые уже сегодня пользуются интернетом), причем особенно актуальна эта проблема для сайтов, ориентированных на потребности людей в старшем возрасте. Для примера нами были исследованы следующие сайты:

- Сайт Пенсионного фонда РФ (<http://www.pfrf.ru/>);
- Проект «Баба-деда» (<http://baba-deda.ru/>);
- Портал государственных и муниципальных услуг Санкт-Петербурга (<http://gu.spb.ru/>).

В качестве исследовательского метода было выбрано юзабилити-тестирование сайтов. Исследователями оценивалось наличие или отсутствие следующих параметров:

- *удобство восприятия сайта*: качественна ли графика и сочетается ли она с остальными составляющими страницы; на сайте используется анимация, реклама, отвлекающая от работы; на сайте используется хорошо читаемый шрифт; наличие версии для слабовидящих;

- *навигация*: имеются ли на сайте основные способы навигации, удобство навигации; видны ли все способы навигации без прокручивания страницы, очевидно ли то, что навигационные элементы можно кликнуть, логична ли иерархия информации для пользователя, могут ли пользователи перемещаться между разделами сайта, не прибегая к помощи кнопки браузера «назад»; легко ли пользователи могут найти самые популярные (полезные) страницы на сайте, отражают ли самые популярные страницы сайта основные потребности пользовательской аудитории, возможность вернуться на главную страницу со второстепенных страниц, логична ли разбивка меню на блоки;

- *дополнительный функционал*: поиск по сайту, наличие инструкций, подсказок, возможность задать вопрос технической поддержке, онлайн-поддержка.

В ходе пилотной стадии юзабилити-тестирования были получены следующие результаты.

Сайт Пенсионного фонда РФ. В целом имеет положительную оценку. Дизайн сайта не отвлекает от работы, меню разбито на тематические блоки. Всю необходимую информацию можно найти в 3 клика. К недостаткам сайта можно отнести то, что при разрешении экрана меньше 1366x768 навигационное меню не полностью отображается на экране, таким образом, приходится пролистывать вниз страницу.

Портал государственных и муниципальных услуг Санкт-Петербурга. Дизайн портала достаточно удобен, с главной страницы можно найти необходимые услуги. Однако при непосредственном получении услуг имеется проблема: при переходе на форму собственно электронного заявле-

ния пользователю выдается сообщение: «На данный момент корректная работа электронной приемной гарантируется только при использовании браузера Mozilla Firefox последних версий». С учетом не всегда высокого уровня владения компьютером лиц старшего поколения данный аспект, несомненно, вызовет затруднения в получении услуги. Пользователь может не разбираться в браузерах, может просто не знать, как его установить, а это необходимо учитывать, и целесообразна разработка кроссбраузерной версии электронной приемной. На портале имеются также проблемы в навигации: не со всех страниц можно вернуться на главную. Кроме того, кнопка получения услуги неявная, она сливается с основным текстом, ее можно не заметить. Разработчикам портала необходимо выделить ее, это повысит удобство использования. На портале госуслуг проблемы также может вызвать обращение в службу технической поддержки. Если обращаться письменно на E-mail, то придется копировать адрес, открывать свой почтовый ящик, вставлять адрес - в целом процедура замедляет работу. А при нажатии на электронный адрес активируется предустановленная у пользователя почтовая программа, которая может вызвать замешательство у неопытных пользователей компьютера. Целесообразно предоставить возможность отправить письмо из формы обратной связи, размещенной непосредственно на портале.

Сайт «Баба-деда». Основным недостатком этого сайта является отсутствие версии для слабовидящих (возможность выбора размера шрифта, контрастная версия). Также плохо реализована возможность обратной связи - требуется копировать адрес и использовать почтовый ящик. Удобнее, чтобы была форма обратной связи непосредственно на сайте. Отвлекает слайдер в центре страницы, невозможно сосредоточиться на изучении информации.

Таким образом, ключевыми проблемами на исследованных сайтах являются отсутствие версий для слабовидящих («Баба-деда»), не всегда понятная навигация по сайту (сайт Пенсионного фонда, Портал госуслуг Санкт-Петербурга), отсутствие кроссплатформенности электронной приемной (Портал госуслуг Санкт-Петербурга), наличие отвлекающей информации («Баба-деда»). В результате, исследование выявило некоторые недостатки адаптации сайтов, во многом направленных на пожилую аудиторию, специфики их работы с сетью Интернет и информационными ресурсами. Данное направление исследований будет развиваться, в том числе в направлении уточнения методов и инструментария исследований информационных ресурсов, предназначенных для лиц старшего возраста.

Обсуждения в сети вопросов пенсии, работы для пожилых, активного долголетия

Коллектив авторов также провел исследование обсуждаемости в социальных сетях, на блогах и форумах вопросов, которые традиционно ассоциируются с пожилым возрастом: это обсуждения размера пенсии, активного долголетия, работы для пенсионеров. Очевидно, что в этих обсуждениях участвуют не только люди старших возрастных групп, но этот вид исследования интересен возможностью выявить степень озабоченности со стороны Интернет-аудитории вопросами, актуальными для жизни в пенсионном возрасте.

Исследование было проведено по уже описанной авторами методике [6, 7] автоматизированного анализа сообщений социальных сетей с использованием специализированного онлайн-сервиса мониторинга социальных медиа IQ Buzz (iqbuzz.ru). Этот сервис позволяет проводить в реальном времени и, что важнее для исследователей, в ретроспективе за определенный период, мониторинг сообщений социальных медиа. Информационная база включает различные социальные сети, форумы и блоги - ВКонтакте, Facebook, Twitter, LiveJournal, LiveInternet, Яндекс.Блоги, Мой мир, Mail.ru, YouTube, RuTube - несколько сотен площадок. Сервис поддерживает мониторинг по ключевым словам, имеет настраиваемые возможности отбора и анализа сообщений. В нашем случае мы применили эти возможности для анализа следующих тем:

- обсуждения вопросов размера (индексации, изменения формулы расчета) пенсии;
- активного долголетия (здоровья в старости);
- обсуждения, связанного с работой для пенсионеров.

Исследование охватило период с января 2011 г. по август 2014 г., рассматривались только сообщения авторов из России. Это в несколько раз сокращает количество сообщений, но при этом снижает до минимума возможное «замусоривание» совокупности отобранного материала постами об изменении пенсий в соседних странах, где многие говорят и пишут по-русски (например, Белоруссия, Украина, Казахстан и другие страны постсоветского пространства).

На **рис. 1** представлено распределение числа сообщений указанных тем по месяцам их создания.

В результате обобщения полученного материала можно констатировать, что наблюдаются циклические всплески обсуждений вопросов размера пенсии в конце каждого года, видимо, связанные с ожиданиями индексации либо реальными новостями об изменениях в сумме пенсии. Всплески обсуждений вопросов размера пенсии предсказуемо следуют за публикациями в СМИ на эту тему.

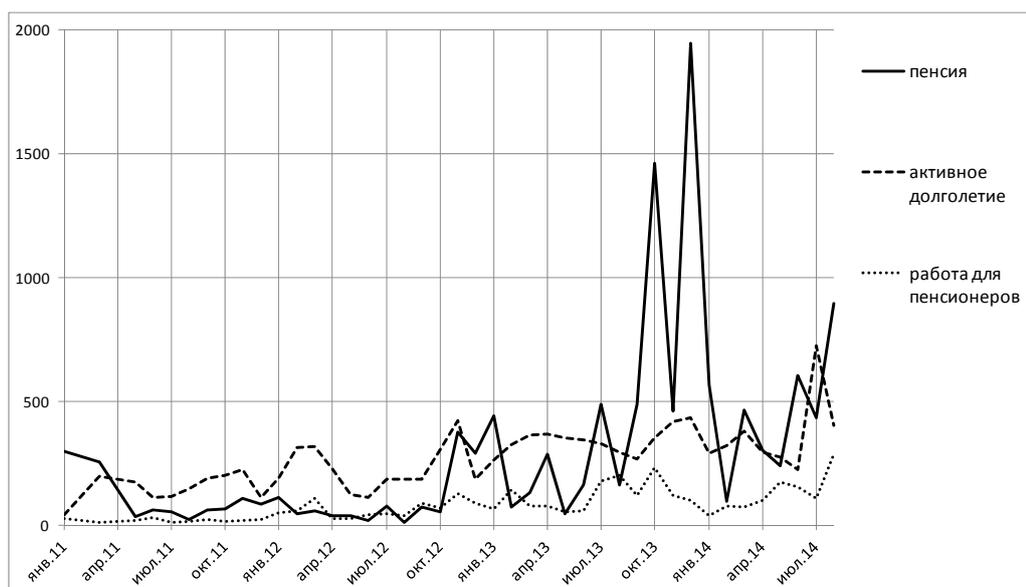


Рис.1. Появление сообщений социальных медиа на исследуемые темы, шт./мес. (2011-2014 гг., сервис мониторинга социальных медиа IQ Buzz)

Также интересны ежегодные всплески темы обсуждения, связанной с активным долголетием, весной и осенью каждого года. Видимо, стоит отнести эти всплески на повышенную актуальность темы в связи со снижением иммунитета и повышенной заболеваемостью населения в эти периоды. Пики обсуждений приходятся, как правило, на ставшие популярными статьи или обзоры по каждой из тем, которые многократно репостятся пользователями социальных сетей и блогов. В каждой из тем мы можем найти такие сообщения. Например, в теме «Активное долголетие» есть ряд таких сообщений, ниже приводятся заголовки наиболее популярных сообщений:

- Рецепты сохранения здоровья и бодрости до старости (1423 репоста).
- Виброгимнастика: будем стучать пятками. Оздоровление по методу академика Микулина (262 репоста).
- Пророски растений (229 репостов).
- Уникальная тибетская утренняя гимнастика (183 репоста).
- Как узнать характер по лицу? Японская методика (физиогномика) (174 репоста).
- Упражнения для долголетия (164 репоста).
- Народ, который не знает болезней (152 репоста).
- Эликсир молодости (117 репостов).

В теме «Работа» такими популярными постами являются, как правило, посты с предложениями возможности несложной подработки на дому (часто кроме пенсионеров в этих же предложениях указаны и другие целевые социальные группы, например, студенты, молодые мамы и т.п.).

Анализ и обобщение сообщений социальных медиа позволяет утверждать, что «пенсионные» вопросы не входят в число самых обсуждаемых в сети - для сравнения, в 2013 году реформа РАН набирала на пике обсуждений более 60 тысяч сообщений в месяц [8], тогда как обсуждение пенсии на максимуме 2013 года едва набрало 2 тысячи сообщений в месяц.

Основные выводы

Результаты представленного исследования позволяют утверждать, что при сохраняющемся пока отставании уровня использования сети Интернет людьми старших возрастных групп (32% и менее против 60% в среднем по России), тем не менее, в абсолютных цифрах (более 6 млн чел.) это достаточно существенная по размерам социальная группа. А с переходом в старшие возрастные группы людей среднего возраста, для которых использование интернета - повседневная практика, по мнению авторов статьи, данные показатели будут стабильно расти.

Эти процессы предъявляют новые требования к адаптации ресурсов сети Интернет для работы с ними старших возрастных групп. Особенно это относится к сайтам, ориентированным на потребности пожилых.

В ходе первого этапа исследовательского проекта собран материал и выявлена специфика обсуждаемости в социальных сетях, на блогах и форумах вопросов, которые традиционно ассоциируются с пожилым возрастом: это обсуждения размера пенсии, активного долголетия (старости), работы для пенсионеров. В общем и целом указанные вопросы достаточно слабо обсуждаются в се-

ти. Тем не менее, обсуждения этих тем затронули несколько тысяч авторов, сотни площадок обсуждений, основными из которых по количеству созданных сообщений на исследуемые темы являются Twitter, ВКонтакте, Живой журнал и LiveInternet.

На данном этапе за пределами исследования остался ряд тематик, которые исследовательский коллектив считает актуальными, в частности: пожилые как аудитория услуг «электронного правительства» [9], дистанционное обучение как механизм содействия адаптации лиц старшего возраста в информационной среде, общественная активность пенсионеров и использование механизмов «электронного участия» [10], специфика и перспективы участия старшей группы Интернет-аудитории в создании контента в сфере искусства и культуры [11].

В заключение можно сформулировать набор перспективных тем для следующих этапов данного

исследовательского проекта, на проработке которых авторы предполагают сконцентрировать свои усилия:

- изучение представленности лиц старшего возраста в аудитории интернета, социальных сетях и других социальных медиа (динамика и тенденции);
- выявление критериев и формирование инструментария для обследования степени «комфортности» информационных ресурсов для лиц старшего возраста (в том числе изменение данных критериев в процессе повышения уровня информационной компетентности данной группы Интернет-аудитории);
- исследование специфики процессов адаптации пожилых в информационной среде и использование интерактивных сервисов и онлайн-площадок для реализации лицами старшего возраста своих специфических интересов, в том числе для влияния на процедуры принятия решений по социально значимым вопросам.

Литература:

1. Григорьева И.А., Биккулов А.С. Пожилые в мире ИКТ. Социальное включение, занятость или новая форма потребления? // Интернет и современное общество: сборник научных статей. Труды XVI Всероссийской объединенной конференции «Интернет и современное общество» (IMS-2013), Санкт-Петербург, 9-11 октября 2013 г. - СПб: НИУ ИТМО, 2013. - С. 123-128 [Электронный ресурс]. - URL: <http://elibrary.ru/item.asp?id=21718319>.

2. Григорьева И.А., Бершадская Л.А., Дмитриева А.В. На пути к нормативной модели отношений общества с пожилыми людьми // Журнал социологии и социальной антропологии. - 2014. - № 3.

3. Интернет в России: динамика проникновения. Весна 2014 (Аналитический бюллетень - демоверсия) / ООО «инФОМ» [Электронный ресурс]. - URL: <http://runet.fom.ru/Proniknovenie-interneta/11567>.

4. 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>.

5. Рунет сегодня: аналитика, цифры, факты / Открывающая презентация Российского Интернет-форума 2012, РАЭК (Российская ассоциация электронных коммуникаций). 18 апреля 2012 [Электронный ресурс]. - URL: <http://in-numbers.ru/upload/research/docs/18apr.0--s.plugotarenko.pdf>.

6. Биккулов А.С., Бершадская Л.А., Жук Д.В. Сервисы мониторинга социальных медиа в сети Интернет и анализ частотности поисковых запросов как инструменты исследования социальных проблем / Современные проблемы науки и образо-

вания (Электронный научный журнал). - 2012. - № 6 [Электронный ресурс]. - URL: <http://elibrary.ru/item.asp?id=18746008>.

7. Бершадская Л.А. и др. Социальные сети и социометрические исследования: теоретические основания и практика использования автоматизированного инструментария изучения виртуальных сообществ / Л.А. Бершадская, А.С. Биккулов, Е.В. Болгова, А.В. Чугунов, А.В. Якушев // Информационные ресурсы России. - 2012. - № 4. - С. 19-24 [Электронный ресурс]. - URL: <http://elibrary.ru/item.asp?id=17910592>.

8. Биккулов А.С. Реформа РАН в зеркале обсуждений блогосферы: опыт применения инструментария мониторинга социальных медиа // Информационные ресурсы России. - 2013. - № 4. - С. 35-36 [Электронный ресурс]. - URL: <http://elibrary.ru/item.asp?id=20209669>.

9. Бершадская Л.А., Чугунов А.В. Услуги «электронного правительства»: исследование дискуссий в социальных сетях // Межотраслевая информационная служба. - 2014. - № 1 (166). - С. 10-17 [Электронный ресурс]. - URL: <http://elibrary.ru/item.asp?id=21278501>.

10. Филатова О.Г., Чугунов А.В. Электронное взаимодействие между обществом и властью: формирование концепции и практика реализации в России // Управленческое консультирование. - 2013. - № 8 (56). - С. 57-67 [Электронный ресурс]. - URL: <http://elibrary.ru/item.asp?id=20410353>.

11. Толстикова И.И. Культурология киберпространства и социальное взаимодействие в интернете // Информационные ресурсы России. - 2013. - № 6. - С. 22-26 [Электронный ресурс]. - URL: <http://elibrary.ru/item.asp?id=20862471>.