

ИССЛЕДОВАНИЕ ФАКТОРОВ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ЦИФРОВЫХ СЕРВИСОВ ПОЖИЛЫМИ ЖИТЕЛЯМИ ПЕТЕРБУРГА

Л. А. Видясова

Социологический институт РАН – филиал ФНИСЦ РАН

Университет ИТМО

Санкт-Петербург

В докладе представлены результаты социологического опроса 100 пожилых жителей Петербурга об использовании цифровых электронных сервисов. По результатам исследования определены наиболее популярные сервисы, обнаружены взаимосвязи между параметрами доходов респондентов и активностью использования сервисов. Было обнаружено, что при наличии позитивного опыта использования какого-либо сервиса, люди старшего возраста начинают охотнее использовать и другие сервисы. Кроме того, по мере роста пользовательской уверенности в своих ИТ-навыках, растет уровень доверия к онлайн взаимодействию.

Ключевые слова: пожилые, ИТ-навыки, цифровые сервисы, факторы использования цифровых сервисов, социологический опрос

RESEARCH ON THE FACTORS OF DIGITAL SERVICES USAGE BY ELDERLY RESIDENTS OF PETERSBURG

L. A. Vidiyosova

Sociological Institute of the RAS

ITMO University

Saint-Petersburg

The report presents the results of a sociological survey of 100 elderly residents of St. Petersburg on the use of digital services. According to the results, the most popular services were identified, relationships were found between the parameters of the respondents' income and the activity of using the services. It was found that with a positive experience of using a service, older people are more willing to use other services. In addition, as user confidence in their IT skills grows, so does the level of trust in online interactions.

Keywords: elderly, IT skills, digital services, factors of using digital services, sociological survey

Сейчас невозможно отрицать активное проникновение цифровизации во все сферы жизни [1]. Вместе с тем, исследования показывают неравномерность этого проникновения и обращают внимание на поиск групп факторов, определяющих этот процесс [2]. Кроме того, внедрение любой технологической новации зачастую вызывает возникновение групп-приверженцев и групп, неохотно их воспринимающих. Учитывая тенденцию старения населения, фокус внимания важно направить на выявление возможностей комфортного включения старших возрастных групп в цифровые практики [3, 4].

В докладе представлены результаты исследования факторов использования цифровых сервисов пожилыми людьми в Петербурге.

Методология исследования

Исследование проведено, базируясь на концепции отложенного старения и активного долголетия, для выявления связей между переменными социальной и профессиональной активности пожилого пациента и его заболеваниями. Исследование проведено методом очного анкетирования в сентябре-октябре 2022 г. в Петербурге СПб ГБУЗ «Городская больница №40», а также городской поликлинике № 69 и городской поликлинике №68. Кроме того, часть респондентов были опрошены на форуме «Старшее поколение». Опрос был пилотным, в нем приняли участие 100 респондентов в возрасте от 60 лет и старше.

Среди респондентов было 76% женщин и 24% мужчин, выборка стихийная. Половина опрошенных имеет высшее либо незаконченное высшее образование, 40% – среднее специальное, 7% – среднее общее и 1% обладают ученой степенью. Распределение респондентов по уровню доходов выглядит следующим образом: 53% имеют средние доходы, 28% – низкие, 7% – очень низкие (достаточные только для приобретения продуктов), 11% – высокие доходы. Среди участников опроса 43% состоят в браке и проживают совместно

с супругом/супругой, 32% овдовели, 11% разведены, 5% состоят в незарегистрированном партнерстве и 1% состоят в браке, но проживают отдельно от супруга.

Результаты

Среди опрошенных людей старшего возраста 23% считают себя опытными пользователями Интернета и компьютера, 24% легко осваивают новые программы, 19% используют Интернет для взаимодействия с органами власти, 25% доверяют взаимодействию с властью через Интернет, 48% считают, что электронные сервисы становятся удобнее и полезнее со временем. Однако 54% предпочитают пользоваться телефоном для записи к врачу, подаче жалобы и т.д., и примерно каждый третий опрошенный боится пользоваться Интернетом.

По данным опроса, 63% пользовались порталом Госуслуги, 42% сервисом «Мое здоровье» на портале Госуслуги, 37% порталом «Здоровье Петербуржца», 36% заходили личные кабинеты в медицинских учреждениях, 58% записывались к врачу через Интернет, 46% получали данные анализов и исследований в электронном виде, 33% пользовались электронной медицинской картой, 14% – телемедицинскими консультациями, 8% оставляли обратную связь о медицинском обслуживании, 14% пользуются приложениями мониторинга здоровья, 17% – фитнес-приложениями. При этом, среди тех, кто пользовался перечисленными сервисами и приложениями, преобладают положительные оценки.

В исследовании было выявлено, что пожилые люди с более высокими доходами меньше боятся новых технологий (см. табл. 1).

Таблица 1. Распределение ответов респондентов на вопрос «Согласны ли Вы с утверждением: Я боюсь пользоваться Интернетом?» (в %)

Уровень дохода	Не согласен	Нейтрально	Согласен
Очень низкие доходы	66,7	16,7	16,7
Низкие доходы	57,1	14,3	28,6
Средние доходы	66,7	9,8	23,5
Высокие доходы	80,0	0,0	20,0

Кроме того, по мере увеличения доходов, растет доля опрошенных, согласных с тем, что электронные сервисы становятся удобнее и полезнее со временем (см. табл. 2).

Таблица 2. Распределение ответов респондентов на вопрос «Согласны ли Вы с утверждением: Я считаю, что электронные сервисы становятся удобнее и полезнее со временем?» (в %)

Уровень дохода	Не согласен	Нейтрально	Согласен
Очень низкие доходы	16,7	66,7	16,7
Низкие доходы	46,4	14,3	39,3
Средние доходы	29,2	18,8	52,1
Высокие доходы	9,1	18,2	72,7

Кроме того, в исследовании обнаружен ряд взаимосвязей между цифровыми навыками и использованием медицинских сервисов. Те пожилые респонденты, кто считает себя опытным пользователем компьютера и Интернета, регулярно взаимодействуют с органами власти через Интернет (коэф. кор. 0,533). Те из опрошенных, кто считает себя опытным пользователем компьютера и Интернета, дают более высокие оценки удобству и полезности электронных сервисов (коэф. кор. 0,542).

Среди пожилых горожан, регулярно взаимодействующих с органами власти через Интернет, выше уровень доверия к взаимодействию с органами власти через Интернет (коэф. кор. 0,66). Также те, кто пользуется порталом Госуслуги, чаще используют сервис «Здоровье Петербуржца» (коэф. кор. 0,452). В свою очередь те, кто пользуется сервисом электронной записи к врачу, получают данные анализов в электронном виде.

Выводы

В исследовании был проведен анализ использования цифровых сервисов пожилыми жителями Петербурга, определены наиболее популярные сервисы, а также обнаружены взаимосвязи между параметрами доходов респондентов и активностью использования сервисов. Было обнаружено, что при наличии позитивного опыта использования какого-либо сервиса, люди старшего возраста начинают охотнее использовать и другие сервисы. Кроме того, по мере роста пользовательской уверенности в своих ИТ-

навыках, растет уровень доверия к онлайн взаимодействию. Таким образом, к факторам повышения цифровой включенности пожилых следует отнести ИТ-компетенции, наличие позитивного опыта использования других услуг, помощь от родственников и друзей при освоении впервые.

Дальнейшее направление исследования авторы видят в расширении выборки исследования и определении социально-демографических факторов проникновения и адаптации цифровых сервисов.

Исследование выполнено за счет гранта Российского научного фонда № 22-18-00461 «Отложенное старение или поздняя взрослость в России: как цифровое развитие меняет статус пожилых в эпоху COVID-19 и неопределенности» (<https://rscf.ru/project/22-18-00461/>).

ЛИТЕРАТУРА

1. Vidiasova L., Cronemberger F. Discrepancies in perceptions of smart city initiatives in Saint Petersburg, Russia // *Sustainable Cities and Society*. 2020. Vol. 59. P. 102158. DOI: 10.1016/j.scs.2020.102158.
2. Шкурко Ю. С. Биосоциальные измерения социального неравенства // *Журнал социологии и социальной антропологии*. 2019. № 22 (3). С. 155–168. DOI: 10.31119/jssa.2019.22.3.7.
3. Голубев А. Г., Сидоренко А. В. Теория и практика старения в условиях пандемии COVID-19 // *Успехи геронтологии*. 2020. №33 (2). С. 397–408. DOI: 10.34922/AE.2020.33.2.026.
4. Ершова Р. В. Цифровое поколение: между мифом и реальностью // *Философские науки*. 2019. Т. 62. № 2. С. 96-108. DOI: 10.30727/0235-1188-2019-62-2-96-108.