

# ДОСТУПНОСТЬ ФУНКЦИОНАЛА СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЕЙ ДЛЯ ПОЖИЛЫХ

**М.И. Равчик**

*Социологический институт РАН – филиал ФНИСЦ РАН  
Санкт-Петербург*

## АННОТАЦИЯ

В статье определены основные проблемы, с которыми сталкиваются пожилые люди при использовании социальных сетей. Описана структура исследования предпочтений пожилых людей в потреблении контента социальной сети, использовании ее интерфейса и функций социального взаимодействия. Результатами исследования станут наиболее актуальные трудности для людей старше 65 лет, связанные с моделью распространения контента и его содержанием; трудности в использовании интерфейса социальной сети, включая представление информации, навигацию и дизайн; трудности в общении и социальном взаимодействии в социальной сети. В ходе анализа полученных данных будут разработаны рекомендации по адаптации социальных сетей к потребностям и особенностям пожилых людей с целью включения их в интернет-пространство.

**Ключевые слова:** социальные сети, пожилые люди, инклюзия, компьютерная грамотность.

## ACCESSIBILITY OF SOCIAL NETWORK FUNCTIONALITY FOR THE ELDERLY

**M.I. Ravchik**

*Research Assistant, Sociological Institute, Federal Center of Theoretical and Applied Sociology,  
Russian Academy of Sciences  
St. Petersburg*

The paper identifies the main problems that older people face when using social networks. The structure of the study of the preferences of the elderly in the consumption of social network content, the use of its interface and social interaction functions is described. The results of the study will be the most relevant difficulties for 65+ people related to the content distribution model and its content; difficulties in using the social network interface, including information presentation, navigation and design; difficulties in communication and social interaction in the social network. During the analysis of the data obtained, recommendations will be developed on the adaptation of social networks to the needs and characteristics of older people in order to include them in the Internet space.

**Keywords:** social networks, the elderly, inclusion, computer literacy.

Современный пожилой человек имеет навыки обращения с компьютером, позволяющие ему проводить свободное время в социальных сетях. Согласно исследованию Mediascope cross web, количество пенсионеров, использующих интернет, от общего количества россиян составляло 5,7% в 2017 году – 8,2% в 2019. На апрель 2022 года люди старше 65 лет проводят в интернете 1 час 47 минут в день, при этом 56 минут с мобильных устройств [3]. Социальные сети в современном обществе выполняют множество функций: распространение информации, досуг, общение, поддержание связи с близкими, организация рабочего процесса. Социальная группа пожилых в скором времени значительно больше, чем сегодня, часть общества. В быстро изменяющейся возрастной структуре общества современные пожилые также являются экономическими и социальными агентами. Их потребление контента и модель взаимодействия с интернет-пространством отличается от остальных возрастных групп хотя бы тем, что в России доля интернет-активных людей 65+ только начинает расти. Инклюзия пожилых в интернет-пространство помогает наладить межпоколенную связь, включить их в структуру потребления контента и услуг, связанных с социальными сетями, и интегрировать в социальную среду современного общества, что в конечном итоге повысит качество жизни пожилого человека. В связи с этим, проблема выявления предпочтений пожилых людей в выборе социальной сети является актуальной.

Данная работа является программой планирующегося исследования, цель которого – выявление предпочтений пожилых людей в модели потребления контента, актуальных проблем социальных сетей, связанных с неадаптированным к данной возрастной группе интерфейсом и социальным взаимодействием.

Для достижения данной цели были поставлены следующие задачи:

- выявить проблемы, с которыми сталкиваются пожилые люди при потреблении контента в социальной сети, а также их предпочтения;
- выявить проблемы интерфейса социальной сети, с которыми сталкиваются пожилые люди, а также их предпочтения;
- выявить проблемы, с которыми сталкиваются пожилые при социальном взаимодействии в социальной сети, а также их предпочтения.

Методология исследования строится на двух ключевых методах: фокусированном интервью с пожилыми людьми, использующими социальные сети, а также на анкетировании. Кроме того, будут проанализированные информационные источники по данной теме. Анализ информационных источников позволит сформировать примерный список проблем, с которыми могут сталкиваться пожилые люди в процессе использования социальных сетей. Использование метода анкетирования позволит выявить общие предпочтения пожилых в типе и формате потребления контента, наиболее часто выделяемые пожилыми проблемы интерфейса социальной сети, представления информации и контента в ней. При этом метод фокусированного интервью позволяет выделить нюансы этих проблем, конкретные причины их появления и возможные пути адаптации социальных сетей под нужды пожилых людей.

Гайд интервью и анкета будет разделена на несколько тематических блоков.

Тематический блок вопросов о характере и модели потребления контента в социальной сети, а также о сопутствующих проблемах. Классическая идея социальных сетей заключается в свободном обмене контентом. В мессенджерах это реализовано посредством обмена текстовой, видео, аудио информацией, а также изображениями, стикерами и эмодзи в личных сообщениях и в групповых каналах. В социальных сетях реализован микроблог, в рамках которого каждый отдельный человек делится своими впечатлениями, информацией и контентом. В видеохостингах взаимодействие происходит при обмене видео. Важной особенностью этих моделей является возможность комментирования или ответа на ту или иную запись, элемент ленты историй или видео. На этой базе и строится социальное взаимодействие в социальных сетях. Данный блок вопросов поможет выявить предпочтительную модель потребления и создания контента в социальной сети: микроблог, лента историй, свободный обмен контентом в мессенджере или же на специализированных хостингах (статьи, видео, изображения). Также в данном блоке присутствуют вопросы о предпочтениях пожилого человека в распространении контента: востребованы ли функции обратной связи, ветки комментирования. При этом отмечается, что предпочтения в выборе сообщества формируются на основе уже имеющихся социальных связей, пожилые люди не устанавливают новые контакты в группах и каналах, в которых участвуют [1, с. 124]. Также присутствуют вопросы, касаемые источника контента: предпочитают ли пожилые люди свободные сообщества или контент, производимый официальными или коммерческими организациями. Отмечается, что свободное формирование контента пользователями специальных тематических сообществ приводит к размыванию аудитории. Это приводит к низкой интеграции пожилых в сообщества досуговой тематики, данные группы воспринимаются как источник информации, но не площадка социального взаимодействия [1, с. 121]. Кроме того, предлагается выявить тип предпочитаемого контента: досуг, интерактивные приложения, игры, книги, статьи, видео или изображения.

Тематический блок вопросов о предпочтениях в интерфейсе социальной сети, навигации и функциональных возможностях, а также о сопутствующих проблемах. Современные решения дизайна социальных сетей часто учитывают особенности людей с ограничениями здоровья. Например, замещающий текст, экранный диктор. Помимо специальных возможностей, интерфейс социальной сети должен быть выполнен в минималистичном стиле, с интуитивной и простой навигацией. Как отмечает специалист по маркетингу Forbes Карина Тама-Рутильяно [4], большинство пожилых людей испытывают проблемы с мелким шрифтом, предпочитают тексты на родном языке с минимальным количеством сленговых выражений и большим количеством сопроводительной информации. В данном блоке вопросов предлагается выявить основные проблемы, с которыми сталкиваются пожилые люди при использовании интерфейса социальной сети: нечитаемый шрифт, мелкие функциональные элементы, неинтуитивная и сложная навигация, отсутствие сопроводительных рекомендаций при освоении новой для пользователя социальной сети, дисгармоничность цветового оформления; отличающаяся от настольной, мобильная версия интерфейса социальной сети. При этом недостаток сопроводительной информации или помощи со стороны семьи отмечается одним из основных препятствий к включению в интернет-пространство [2, с. 84]. Также предлагаемые вопросы помогут выявить предпочтения пожилых людей в функциях интерфейса: в его оформлении, кастомизации и дизайне.

Тематический блок вопросов о предпочтениях пожилых людей в модели социального взаимодействия в социальной сети, а также о сопутствующих проблемах. Модель общения в интернет-пространстве отличается от устного или письменного общения, принятого в обществе. В первую очередь, это связано с феноменом *instant messages*, заключающимся в стремлении письменного стиля к более краткому и емкому [5]. В связи с этим, интернет изобилует сленговыми выражениями, сокращениями и аббревиатурами, принятыми в конкретной социальной сети. Кроме того, в интернет-пространстве возможны стереотипы относительно пожилых людей, анонимность позволяет игнорировать моральные и этические нормы

общения, а текстовая коммуникация подразумевает значительное снижение эмпатии к собеседнику. Все это может привести к агрессивному, ненормативному поведению к пожилому человеку, мошенничеству и буллингу. Данный блок вопросов позволяет выявить проблемы, с которыми сталкиваются пожилые люди при общении в сети. Присутствуют вопросы относительно предпочтений пожилого человека в общении: его отношения к коллективному обсуждению в ветке комментариев, использованию эмодзи или стикеров, позволяющих минимизировать ручной набор текста. Данные вопросы позволяют определить, для чего чаще всего пожилые используют социальные сети: взаимодействия с родственниками и близкими, знакомства и обсуждения интересующих их тем, коммуникации в рамках профессиональной или досуговой деятельности. При этом отмечается, что чем выше плотность аудитории сообщества, тем выше вовлеченность пожилого [1, с. 123]. Небольшие сообщества, в которых преобладает доля пожилых пользователей, хорошо знакомых друг с другом, лучше справляются с задачей вовлечения в социальное взаимодействие.

Предполагается разделение исследования на три этапа, в соответствии с заявленными методами. На первом этапе будут проанализированы информационные источники по данной теме и выделены предполагаемые проблемы, возникающие у пожилых людей при использовании социальных сетей, в соответствии с тематическими блоками: интерфейс, контент и социальное взаимодействие. В описании тематических блоков данный анализ уже был проведен в обобщенном виде.

На втором этапе, заключающемся в проведении анкетирования пожилых, предполагается определить актуальность выявленных на первом этапе проблем, определить степень их влияния на использование социальных сетей пожилыми, на их включенность в интернет-пространство, а также выяснить наиболее актуальные предпочтения пожилых людей при использовании социальных сетей. Выявление наиболее актуальных проблем и предпочтений при использовании социальных сетей позволит составить более конкретный и глубокий гайд интервью, позволяющий выяснить причины возникновения данных проблем и возможность реализации функций социальных сетей, учитывающих предпочтения пожилых.

На заключительном этапе исследования предполагается выявить, что является причиной возникновения выявленных проблем, какое влияние они оказывают на пожилого человека как на экономического агента. Понимание причин возникновения данных проблем поможет выработать рекомендации по адаптации социальных сетей, их интерфейса, механизма социального взаимодействия и модели представления и распределения контента. В конечном итоге это позволит повысить включенность пожилых людей в экономическое взаимодействие в интернет-пространстве, что в свою очередь приведет к их повышенной интеграции в общественную жизнь.

Будущее исследование планируется выполнить за счет гранта Российского научного фонда № 22-18-00461.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Видясова Л.А., Григорьева И.А. Исследование возможностей социальной инклюзии пожилых через взаимодействие в онлайн среде (на примере сообществ в социальной сети "ВКонтакте") // Журнал социологии и социальной антропологии. 2018. Т. 21. № 2. С. 106-132.
2. Григорьева, И.А., Келасьев В.Н. Интернет в жизни пожилых: намерения и реальность // Социологические исследования. 2016. № 11(391). С. 82-85.
3. Ачкасова К. Исследование медиапотребления в интернете // Mediascope. 2022. URL: [https://mediascope.net/upload/iblock/fd8/RIF\\_mediapotreblenie.pdf](https://mediascope.net/upload/iblock/fd8/RIF_mediapotreblenie.pdf) (дата обращения: 18.05.2022).
4. Karina Tama-Rutigliano. Stellar Strategies For Marketing To Seniors. 2017. URL: <https://www.forbes.com/sites/forbescommunicationscouncil/2017/11/09/stellar-strategies-for-marketing-to-seniors/?sh=3187cd8714e5> (дата обращения: 18.05.2022).
5. Jeff Desjardins. The Evolution of Instant Messaging. 2016. URL: <https://www.visualcapitalist.com/evolution-instant-messaging/> (дата обращения: 18.05.2022).